



No. 4203/MD-D/SD-S1/2020

© Hak cipta milik UIN

**KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN TOUR LEADER
PT. MANDIRI TOUR DAN TRAVEL
KOTA PEKANBARU**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata (SI) Manajemen Dakwah (S.Sos)

Oleh:

M. BADRI
NIM. 11444104555

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**PRODI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2020**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و علم الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION
Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web: www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Setelah melakukan bimbingan, arahan, koreksi, serta perbaikan sebagaimana mestinya terhadap penulis skripsi saudara :

Nama : M.Badri
NIM : 11444104555
Jurusan : Manajemen Dakwah
Konsentrasi : Traveling Haji dan Umrah

Judul Skripsi : **"Kualitas Pelayanan Karyawan Tour Leader PT. Mandiri Tour dan Travel Kota Pekanbaru"**

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasahkan guna melengkapi tugas serta memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos).

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk di uji dalam sidang munaqasah Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Pembimbing I

Dr. Yasril Yazid, MIs

NIP. 19720429 200501 1 004

Pembimbing II

Nurjanis, S.Ag., MA

NIP. 19690927 200901 2 003

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Imron Rosidi, S. Pd., M. A., Ph. D

NIP. 19811118 200901 1 006



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION
Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampen - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web: www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : M.BADRI
Nim : 11444104555
Judul : Kualitas Pelayanan Karyawan Tour Leader Umroh PT. Mandiri Tour dan Travel Kota Pekanbaru

Telah di munaqasyahkan Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 21 Oktober 2020

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarifkasim Riau.

Pekanbaru, 23 Oktober
2020 Dekan,

Dr. Nurdin, M.A.
NIP. 19660620 200604 1 015

Tim Penguji

Ketua Penguji I

Dr. Azni, M.Ag.
NIP. 19701010 200701 1 051

Sekretaris Penguji II

Nurianis, M.A.
NIP. 19690927 200901 2 003

Penguji III

Yasri Yazid, M.S.
NIP. 19730429 200501 1 004

Penguji IV

Zul Amri, M.A.
NIP. 19740702 200801 1 009



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION SCIENCE

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN

Nama : Muhammad Badri
NIM : 11444104555
Jurusan/Fak : Manajemen Dakwah/Dakwah dan Komunikasi
Judul : Kualitas Pelayanan Karyawan Tour Leader Umroh Di PT Mandiri
Tour Dan Travel Kota Pekanbaru

Telah di seminarkan pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 23 Oktober 2018

Dan dapat untuk diterima untuk penulisan skripsi. Selanjutnya sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana (S1) di Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Pekanbaru, 25 Oktober 2018

Penguji Seminar Proposal

Nur Al Hidayatillah, M.kom.I

NIK. 130417027

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawahini:

Nama : M. Badri
NIM : 11444104555
Tempat/Tanggal/Lahir : Tanjung Lumba - Lumba, 15 April 1996
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Karyawan Tour Leader Umrah PT. Mandiri Tour dan Travel Kota Pekanbaru.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Baik untuk naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dengan karya tulis ini sesuai dengan peraturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Serta undang-undang yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 15 Oktober 2019

Yang Membuat Pernyataan



M. Badri
11444104555



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و علم الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION
Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Pekanbaru, 15 Oktober 2019

Dosen Pembimbing Skripsi

Nomor : Nota Dinas

Lampiran : 5 (Eksemplar) Skripsi

Hal : Pengajuan Ujian Skripsi

An. M.Badri

Kepada Yth

Dekan

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Di Pekanbaru

Assalamua'alaikum Wr. Wb.

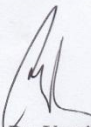
Setelah kami mengadakan pemeriksaan atau perubahan seperlunya guna kesempurnaan skripsi ini, maka kami sebagai pembimbing skripsi saudara **M.BADRI, NIM. 11444104555** dengan judul "**Kualitas Pelayanan Karyawan Tour Leader Umrah PT. Mandiri Tour dan Travel Kota Pekanbaru**" telah dapat diajukan untuk mengikuti ujian Munaqasah guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam bidang Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian Munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

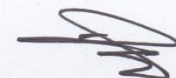
Demikian surat pengajuan ini kami buat, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I


Dr. Yasril Yazid, MIS
NIP. 19720429 200501 1 004

Pembimbing II


An Nurjanis, S.Ag., MA
NIP. 19690927 200901 2 003

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Nama : M. Badri
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul : Kualitas Pelayanan Karyawan Tour Leader Umrah PT. Mandiri Tour dan Travel Kota Pekanbaru

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan karyawan tour leader umrah PT. Mandiri Tour dan Travel Kota Pekanbaru. Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk mengecek keabsahan data penelitian. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan karyawan tour leader umrah PT. Mandiri Tour dan Travel Kota Pekanbaru, sudah diterapkan dimensi *Tangible*, *Empahty*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance* beserta indikatornya. Namun pada dimensi *Emphaty*, ada salah satu indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat sepenuhnya, antara lain mengenai keramahan karyawan dalam proses pelayanan, dengan demikian pada indikator tersebut karyawan PT. Mandiri Tour dan Travel Kota Pekanbaru, mendapatkan respon negatif dari masyarakat sebagai pengguna layanan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Name : M. Badri
Departement : Da'wah Management
Title : Service Quality of Employees of the Tour Leader PT. Mandiri Tour and Travel In Pekanbaru City

This study aims to determine the service quality of employees of the Umrah Tour Leader of PT. Mandiri Tour and Travel Pekanbaru City. This research method is a descriptive study with a qualitative approach. Qualitative descriptive research is research that aims to describe and describe events and phenomena that occur in the field. The data were collected by means of observation, interview and documentation techniques. Researchers used source triangulation to check the validity of the research data. Data analysis in this study uses three components consisting of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of this study indicate that the service quality of the employees of the Umrah Tour Leader of PT. Mandiri Tour and Travel in Pekanbaru City, has applied the dimensions of Tangible, Empahty, Reliability, Responsiveness, and Assurance along with their indicators. However, in the Emphaty dimension, there is one indicator that has not worked in accordance with the wishes of the community fully, including regarding the friendliness of employees in the service process, thus on this indicator the employees of PT. Mandiri Tour and Travel Kota Pekanbaru, get a negative response from the public as service users.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Karyawan Tour Leader PT. Mandiri Tour dan Travel Kota Pekanbaru”** sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen yang telah memberi arahan selama penulisan usulan penelitian ini dan kepada rekan-rekan yang telah membantu dalam penyelesaian usulan penelitian ini.

Penulis, menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, arahan dan dorongan dari beberapa pihak baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Ungkapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya peneliti haturkan kepada :

1. Teristimewah buat Ayahanda dan ibunda (Azwar dan Nurbaiti) yang telah banyak memberikan motivasi, dorongan baik materi maupun moral serta senantiasa berdoa demi keberhasilan anaknya dalam menuntut ilmu sebagai bakal baik di dunia maupun akhirat kelak.

Bapak prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, S. Ag, M. Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif KAsim Riau beserta Wakil Rektor 1 yaitu bapak Drs. H. Suryan, MA, Wakil Rektor II bapak H. Kusnedi, M.Pd.

Bapak Dr. Nurdin, MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi beserta Wakil Dekatn I Bapak Dr. Masdiki, M.Ag, Wakil Dekan II Bapak Dr. Toni Hartono, M.Si, Wakil Dekan III Bapak Dr. Azni, M.Ag yang telah memberikan rekomendasi kepada penulis untuk melakukan penelitian ini.

Bapak Imron Rosidi, S.Pd, M.A, Ph.D selaku ketua prodi Manajemen Dakwah beserta sekretaris prodi Bapak Khairuddin, M.Ag dan seluruh staf yang telah memberikan kemudahan kepada penulis.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bapak Imron Rosidi, S.Pd, M.A, Ph.D selaku pembimbing saya yang telah memberikan dukungan, motivasi dalam bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Bapak dan Ibu dosen terimakasih atas ilmu pengetahuan yang diberikan kepada peneliti dalam menyelesaikan studi di prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

Karyawan dan Karyawati Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau telah memberikan pelayanan dengan baik dalam admistrasi.

Keluarga tercinta terimakasih atas dukungannya semua, dan semangatnya sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini, semoga kalian selalu dalam keadaan sehat wal'afiat, amin.

Besar harapan peneliti kepada pembaca untuk memberikan kritikan dan saran, demi kesempurnaan skripsi ini dikemudian hari.

Pekanbaru, 10 Oktober 2020
Penulis

M. BADRI
NIM.11444104555

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

| | |
|--|------------|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI | v |
| DAFTAR GAMBAR | vii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Penegasan Istilah | 3 |
| C. Rumusan Masalah | 4 |
| D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian | 4 |
| E. Sistematika Penulisan | 5 |
| BAB II KAJIAN TEORI | 7 |
| A. Kajian Teori | 7 |
| B. Kerangka Pikir | 32 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 34 |
| A. Metodologi Penelitian | 34 |
| B. Lokasi Dan Waktu Penelitian | 34 |
| C. Sumber Data | 34 |
| D. Informan Penelitian | 34 |
| E. Teknik Pengumpulan Data | 35 |
| F. Validasi Data | 35 |
| G. Teknik Analisis Data | 36 |
| BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN | 37 |
| A. Sejarah PT. Mandiri Tour dan Travel | 37 |
| B. Visi Misi dan Tujuan | 37 |
| C. Fasilitas PT. Mandiri Tour dan Tavel | 38 |
| D. Motto Kerja, Keistimewaan, Produk, Legal Dokumen, Budaya Perusahaan, Prinsip Kerja | 39 |



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | |
|---|----|
| E. Profil PT. Mandiri Tour dan Travel | 41 |
| F. Pengurus PT. Mandiri Tour dan Travel | 42 |
| G. Struktur Organisasi | 43 |
| H. Program Haji dan Umrah PT. Mandiri Tour dan Travel | 44 |
| I. Program Pelayanan Lainnya | 46 |
| J. Sistem Manajemen PT. Mandiri Tour dan Travel | 47 |

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 49

| | |
|---------------------------|----|
| A. Hasil Penelitian | 49 |
| B. Pembahasan | 54 |

BAB VI PENUTUP 58

| | |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan | 58 |
| B. Saran | 59 |

DAFTAR PUSTAKA

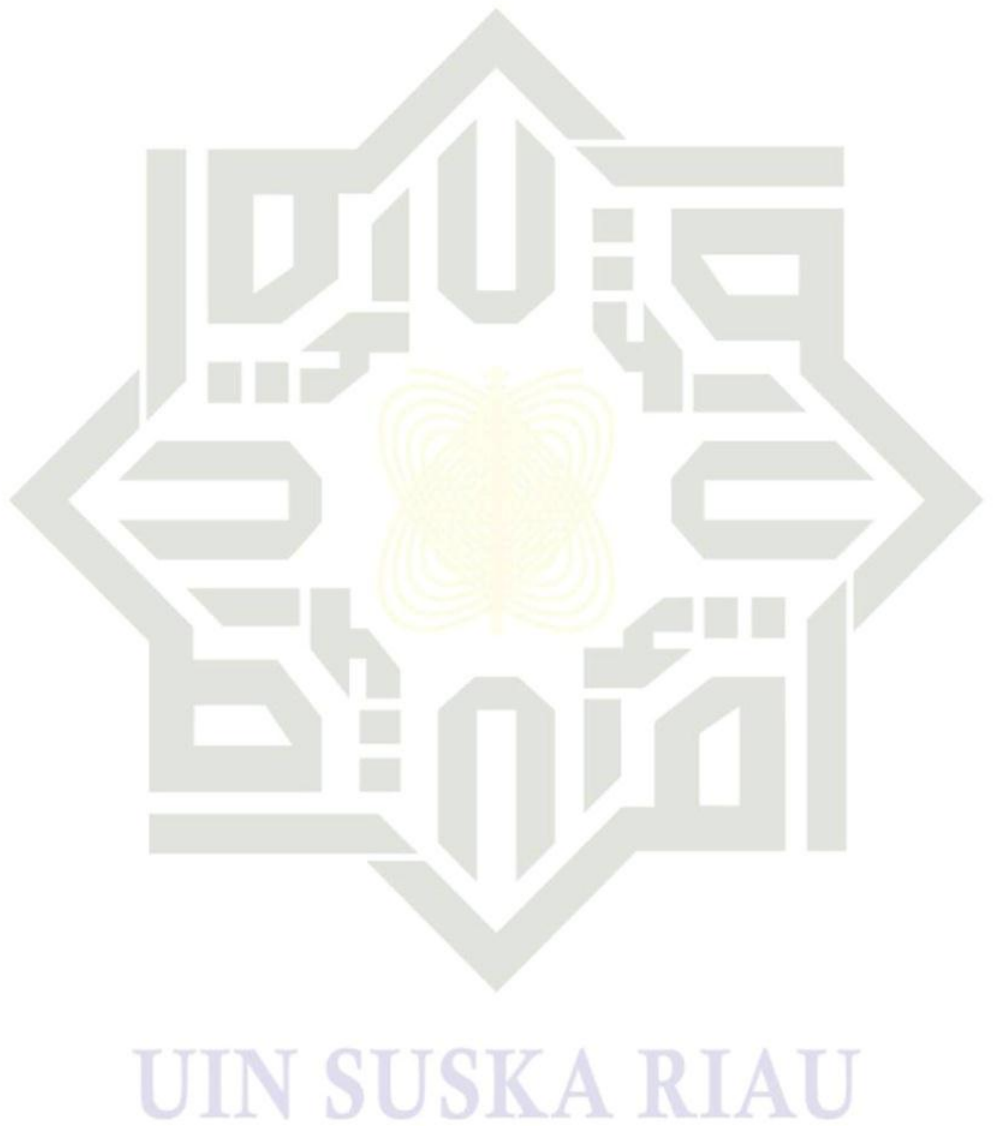
LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|---|----|
| Gambar 1.1 | Kerangka Pikir | 33 |
| Gambar 1.2 | Stuktur Oraganisasi PT. Mandiri Tour dan Travel | 43 |




 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata adalah kegiatan rekreasi di luar domisili untuk melepaskan diri dari pekerjaan rutin atau mencari suasana lain sebagai suatu aktifitas, pariwisata telah menjadi suatu kebutuhan penting dari kebutuhan dasar masyarakat maju dan sebagian kecil masyarakat negara berkembang. Pariwisata semakin berkembang sejalan dengan perubahan sosial, budaya, ekonomi, teknologi, dan politik. Namun pariwisata juga ada yang mengartikan sebagai seluruh kegiatan orang yang melakukan perjalanan kemudian tinggal di suatu tempat di luar lingkungan kesehariannya untuk jangka waktu yang tidak lama dengan tujuan untuk bersantai, berbisnis, dan berbagai maksud lainnya.¹

Salah satu bentuk wisata dalam Islam adalah Haji dan Umrah, haji dan umrah bahkan di katakan sebagai salah wisata ziarah karena keduanya merupakan suatu bentuk kegiatan perjalanan yang di lakukan seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tanah suci Mekah yang bertujuan untuk beribadah maupun rekreasi.²

Ibadah haji bertujuan untuk meningkatkan ketaqwaan dan nilai-nilai spiritual pelakunya, tetapi haji juga menyimpan potensi ekonomi yang sangat potensial (Berdasarkan Akademis). Ada belasan sektor industri, manufaktur, perdagangan, dan jasa. Maka peluang inilah yang dilirik bukan saja oleh pemerintah namun juga oleh biro-biro penyelenggara haji berkompetisi untuk menarik simpati jamaah, kesemuanya itu berlomba-lomba menawarkan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda untuk popularitas.³ Salah satu biro penyelenggara haji yang terlibat dalam perjalanan Haji dan Umrah adalah PT. Mandiri Tour dan Travel kota Pekanbaru.

Pelayanan kepada pelanggan dalam hal ini masyarakat merupakan tujuan

¹ Aryanto, *Destinasi Pariwisata*, (Jakarta: Ghali Indonesia, 2004) h.68

² Ulung, *Wisata Ziarah, 90 Destinasi Wisata Ziarah dan Sejarah di Jogja, Solo, Magelang, Semarang, dan Cirebon*, (Depok: CV. Persada, 2013). H.14

³ Muhammad Safi'i Antonio, *Ekonomi Of Haji : Dinamika Perspektif Haji di Indonesia*, (Jakarta: Direktorat Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2008) h.237



utama yang tidak dapat dihindarkan. Para administrator negara akan lebih memahami kebutuhan dan harapan masyarakat dengan mempelajari manajemen pelayanan.

Menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam organisasi pemerintahan pada akhirnya akan mencapai tiga tujuan yaitu meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan yang harus disediakan pemerintah kepada masyarakat, peningkatan pelayanan akan memberikan kepuasan dan kemudahan kepada masyarakat sehingga akan menumbuhkan citra yang baik terhadap organisasi pemerintah, pelayanan yang efisien dan efektif akan merangsang aktivitas masyarakat terutama dalam bidang ekonomi.

Terlaksananya ketiga tujuan tersebut tergantung kepada strategi dan kebijakan manajemen yang di kembangkan, kemampuan adaptasi dan berkembang seiring dengan lingkungan yang senantiasa berubah, serta konsisten dalam kualitas pelayanan. Karena kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada jamaah adalah memiliki karyawan yang professional, tersedia sarana prasarana, yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada setiap jamaah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas dan memiliki pengetahuan umum lainnya, dan mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.⁴

Semakin banyaknya travel perjalanan haji dan umrah yang ikut mengurus pelaksanaan ibadah haji dan umrah, menimbulkan persaingan antara satu dengan yang lainnya, sehingga membuat para Jemaah bingung mencari lembaga mana yang baik dalam memberikan pelayanan disegala bidang sehingga pelaksanaan ibadah haji dan umrah bisa menuai hasil yang memuaskan. Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada jamaah akan memberikan kepuasan para jamaahnya yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas jamaah pada pengelola (travel) yang bersangkutan. Bila pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya bila pelayanan atau jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan buruk. Perjalanan yang baik tentu harus di dukung oleh

⁴ Kasmir, *Etika Costumer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2005) h. 9

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

pegawai-pegawai yang handal, berkompeten maupun memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, selain itu mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral kepada masyarakat.

PT. Mandiri Tour dan Travel adalah salah satu perusahaan yang menyediakan jasa layanan haji dan umrah di kota Pekanbaru, jasa pelayanan ini memiliki pelayanan yang cepat dari segi komunikasi untuk pemesanan. Sehingga masyarakat masyarakat lebih memilih jasa tersebut karena cukup mudah dan cepat. Tentu jika suatu perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik, pelanggan akan membuat citra positif bagi perusahaan. Pelayanan yang baik mendorong minat pelanggan untuk menggunakan kembali jasa tersebut dan dari sini tercipta loyalitas terhadap perusahaan. Namun berdasarkan informasi, penulis menemukan masalah terkait pelayanan pada PT. Mandiri Tour dan Travel Kota Pekanbaru, yang diantaranya mengenai ketiadaan petugas di loket pelayanan sehingga menyebabkan pengguna layanan harus menunggu dan bahkan pelayanannya dilakukan oleh pegawai yang lain. Selanjutnya mengenai sarana dan prasarana yang masih kurang, seperti *filling cabinet* yang berfungsi untuk menyimpan berkas, namun di dapati berkas tersebut tidak tersimpan secara rapi, sehingga pegawai kesulitan dalam menemukan berkas yang di butuhkan.

Berdasarkan pemaparan sebelumnya, penulis menemukan masalah tentang bagaimana kualitas pelayanan tour leader umrah di PT. Mandiri Tour dan Travel kota Pekanbaru, sehingga membuat penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian dalam rangka menyelesaikan tugas akhir skripsi untuk menjawab gelar keserjanaan pada bidang haji dan umrah dengan judul **“Kualitas Pelayanan Karyawan Tour Leader Umrah di PT. Mandiri Tour dan Travel Kota Pekanbaru”**.

B. Penegasan Istilah

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menurut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

berkualitas dapat ditentukan dengan *Service quality* sebagaimana yang telah dikembangkan oleh Parasuraman yang dikutip dari lupyoadi.⁵ Kualitas yaitu proses penilaian suatu produk atau jasa yang akan dirasakan langsung dari pelanggan atau si penerima pelayanan itu sendiri, ada juga yang menilai sebagai mutu dari produk maupun jasa.⁶ Pelayanan yaitu serangkaian aktifitas yang dilakukan oleh karyawan untuk memenuhi kebutuhan konsumen.⁷

Mengacu pada pengertian kualitas pelayanan tersebut maka konsep kualitas pelayanan adalah suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan perusahaan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukanlah berdasarkan persepsi penyediaan jasa, melainkan berasal dari persepsi pelanggan.⁸

C. Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi tujuan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Kualitas Pelayanan Tour Leader Umrah di PT. Mandiri Tour dan Travel Kota Pekanbaru”.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan yang sudah dipaparkan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji “Kualitas Pelayanan Karyawan Tour Leader Umrah di PT. Mandiri Tour dan Travel Pekanbaru”.

2. Kegunaan penelitian

a. Kegunaan akademis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan strategi yang harus

⁵ Lupiyoadi, *Manajemen pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006) h. 181.

⁶ Gerson, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PPM, 2004), h. 45.

⁷ Agus Dwiyanto, *Pelayanan Publik*, (Bandung: Salemba, 2005), h. 141.

⁸ Wisnalmawati, *Pengaruh Persepsi dimensi kualitas Pelayanan Terhadap Nilai-Nilai Pembelian Uang*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis. No. 3 Jilid. 10 2005, h.153-165.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dilakukan perusahaan jasa untuk meningkatkan kualitas pelayanan (*services*) kepada konsumen. Serta dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam mengembangkan dan menyempurnakan kebijakan yang akan diambil di PT. Mandiri Tour dan Travel Kota Pekanbaru. Kemudian, penelitian ini juga berguna untuk menambah wawasan akademis khususnya mahasiswa Manajemen Dakwah dan Konsentrasi Traveling Haji dan Umrah.

b. Kegunaan praktis

Penelitian ini di harapkan dapat dijadikan kontribusi bagi pengkajian dan pembelajaran pada jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. Sebagai syarat dalam menyelesaikan perkuliahan pada program Sarjana Strata Satu (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.sos) Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau.

E. Sistematika Penulisan

Skripsi ini ditulis dengan sistematika sebagai berikut:

- | | | |
|----------------|---|---|
| BAB I | : | Pendahuluan. Bab ini berisi latar belakang masalah penelitian, alasan pemilihan judul, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, sistematika penulisan. |
| BAB II | : | Bab ini membahas mengenai kajian teori pengertian biro perjalanan wisata, fungsi, tugas, tanggung jawab serta kerangka pikir. |
| BAB III | : | Metodologi penelitian. Bab ini berisi tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data, validasi data, dan teknik analisis data. |
| BAB IV | : | Pada Gambaran Umum. Bab ini menjelaskan berdirinya PT Mandiri Tour dan Travel Kota Pekanbaru, |

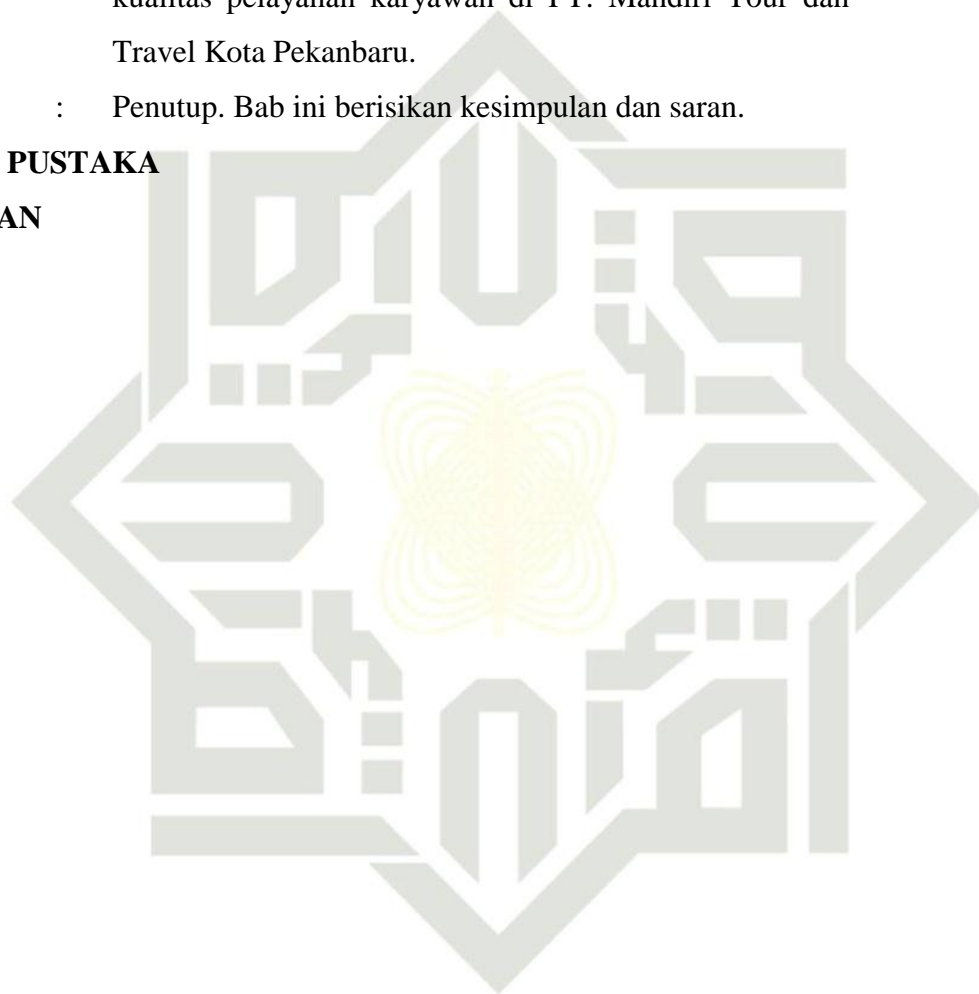
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

visi dan misi, struktur organisasi, serta program kerja yang dilakukan oleh PT. Mandiri Tour dan Travel Kota Pekanbaru.

BAB V : Hasil penelitian dan pembahasan. Bab ini memaparkan sekaligus menganalisis data yang menyangkut tentang kualitas pelayanan karyawan di PT. Mandiri Tour dan Travel Kota Pekanbaru.

BAB VI : Penutup. Bab ini berisikan kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

A. Kajian Teori

Defenisi kualitas seperti yang terdapat pada Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dimaknai sebagai tingkah baik buruknya sesuatu, Maka untuk mengetahui sesuatu setiap orang memiliki persepsi yang berbeda-beda dalam mengartikannya. Kualitas memiliki arti yang berbeda-beda tergantung penempatan kosakata yang digunakan atau tergantung istilah apa yang digunakan. Konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relative suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Dalam perspektif TQM (Total Quality Management), kualitas dipandang secara luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses lingkungan dan manusia. Sebagaimana dikemukakan oleh Gotesch dan Davis bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan. Meskipun kata kualitas memiliki banyak definisi yang diterima secara universal.⁹ Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Sedangkan kualitas pelayanan perspektif Islam, Allah berfirman dalam Alqur'an Surah Al-Baqarah Ayat 267 sebagai berikut.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِءَاخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kamu keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya.



Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji” (QS, Al-Baqarah (2): 267).

Ayat tersebut menegaskan bahwa Islam sangat memerhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan yang baik, dan bukan yang buruk.. Dengan demikian maka penyampaian akan sampai pada heart share dan memperkokoh posisi di dalam mind share konsumen.

Adapun menurut Zeithami, Berry dan Parasuraman, dalam Zulian Yamit telah melakukan berbagai penelitian jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para konsumen dalam evaluasi kualitas pelayanan.⁹ Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) sangat bergantung kepada tiga hal yaitu sistem, teknologi, dan manusia. Faktor manusia memegang kontribusi terbesar sehingga kualitas layanan relative lebih sulit ditiru dibandingkan kualitas produk dan harga. Salah satu konsep kualitas layanan yang populer adalah *ServQual*. Berdasarkan konsep ini, kualitas layanan diyakini memiliki lima dimensi, yaitu *Tangibles*, *Empaty*, *Reliability Responsivenes*, *Assurance*. Dalam kasus pemasaran jasa, dimensi kualitas ini yang selalu menjadi acuan untuk mengukur kepuasan pelanggan.

a. Bukti langsung/fisik (*tangibles*),

Kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat Atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan.¹⁰

Pada suatu bentuk kualitas pelayanan yang diperhatikan perusahaan, maka terdapat suatu dimensi yang disebut dengan *tangibles* atau bukti langsung. Bukti langsung disini dapat diartikan sebagai bagaimana kemampuan perusahaan atau produsen dalam menunjukkan eksistensi atau

⁹ Parasuraman, Y.A Zeithami, Leonard L Berry. 1998. *Servqual: “Multi- Item Scale For Measuring Consuemen Perseption Of Service Quality: Jurnal Retailing*. “Vol 164, No. 1

¹⁰ Parasuraman, *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*, (Jakarta Salemba Empat, 2001) h.32

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kemampuannya ketika berhadapan langsung dengan konsumen. Tangibles disini tidak dapat diraba atau dilihat oleh konsumen secara langsung, akan tetapi dapat dirasakan dampaknya secara langsung dari hal-hal yang telah dilakukan perusahaan tersebut. Sebagai contoh ketika suatu dealer mobil memberikan pelayanan terbaik untuk para konsumennya, maka pelayanan yang diberikan oleh retoran itu selain pada kualitas produk mobil yang ditawarkan juga berupa pelayanan yang lain yang tidak dapat secara kasat mata dilihat oleh konsumen, seperti keramahan pelayannya, mengucapkan salam ketika konsumen datang, dan lain sebagainya yang sebenarnya tidak dapat dilihat namun dapat dirasakan secara langsung oleh konsumen tersebut.

Sebagai contoh ketika suatu dealer mobil memberikan pelayanan terbaik untuk para konsumennya, maka pelayanan yang diberikan oleh karyawan itu selain pada kualitas produk mobil yang ditawarkan juga pada pelayanan seperti keramahan, mengucapkan salam, dan sebagainya, meskipun tidak terlihat namun dapat dirasakan langsung oleh konsumen.

Sedangkan bukti langsung yang dilakukan perusahaan untuk konsumen misalnya pada dealer mobil tersebut memberikan pelayanan pada konsumen yang semisal meliputi fasilitas fisik dari mobil yang ditawarkan itu sendiri sampai fisik yang ada pada dealer tersebut, pegawai atau karyawannya, dan sarana komunikasi.

Berdasarkan uraian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa *tangible* atau bukti langsung menurut Zoeldhan yaitu berupa bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat.¹¹

Tangible atau bukti langsung berupa pelayanan-pelayanan yang dirasakan langsung oleh konsumen benar-benar diperhatikan perusahaan

¹¹ Zoeldhan, *Pengertian Pelayanan*, (Bandung, CV. Alfabet) h.35

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

atau konsumen untuk meningkatkan prestasi kerja perusahaan sehingga mampu menghasilkan kualitas pelayanan terbaiknya terhadap konsumen. Arisutha mengungkapkan bahwa prestasi kerja yang ditunjukkan oleh individu sumberdaya manusia, menjadi penilaian dalam mengaplikasikan aktivitas kerjanya yang dapat dinilai dari bentuk pelayanan fisik yang ditunjukkan.¹²

Bentuk pelayanan fisik yang dimaksudkan dalam perusahaan biasanya berupa bagaimana cara memaksimalkan kondisi, fasilitas, kemampuan, maupun perangkat lainnya sehingga dapat menghasilkan suatu bentuk timbal balik secara baik yang dirasakan baik perusahaan maupun konsumen karena orang yang melihat pelayanan yang ditunjukkan perusahaan tersebut dapat dinilai langsung bagaimana kinerja perusahaan tersebut dan pada akhirnya mendapatkan timbal balik secara langsung pula oleh konsumen.

Dewasa ini tuntutan perusahaan dalam melayani konsumen dengan sebaik-baiknya yang *feedback* atau timbal baliknya dapat dirasakan secara langsung sudah menjadi bahan pembicaraan yang sangat menggaung dimana-mana. Sehingga menurut Margaretha terdapat identifikasi kualitas layanan fisik (*tangible*) dapat tercermin dari aplikasi lingkungan kerja berupa:¹³

- a. Kemampuan menunjukkan prestasi kerja pelayanan dalam menggunakan alat dan perlengkapan kerja secara efisien dan efektif.
- b. Kemampuan menunjukkan penguasaan teknologi dalam berbagai akses data dan inventarisasi otomasi kerja sesuai dengan dinamika dan perkembangan dunia kerja yang dihadapinya.
- c. Kemampuan menunjukkan integritas diri sesuai dengan penampilan yang menunjukkan kecakapan, kewibawaan dan dedikasi kerja.

Untuk dimensi *Tangible* (berwujud), terdapat beberapa indikator

¹² Arisutha, *Indeks Persepsi Kerja*, (Jakarta: Alfabeta, 2005). h.49

¹³ Margaretha, *Kepuasan Pelanggan (Konsumer Satisfaction)*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2007). h.22

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang diantaranya:¹⁴

- a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan
- d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
- e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Berdasarkan berbagai uraian diatas bukti langsung atau tangible merupakan salah satu indikator yang sangat mempengaruhi bagaimana bentuk kualitas pelayanan bekerja untuk dapat memenuhi kepuasan konsumen yang diharapkan oleh perusahaan dan konsumen.

Empaty (*empaty*)

Definisi empati dalam pemasaran menurut Nursodik adalah perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan dalam menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan kebutuhan pelanggannya.¹⁵

Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan.¹⁶

Sedangkan Zoeldhan mengatakan bahwa empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Empati membutuhkan adanya saling mengerti satu sama lain antara karyawan atau yang melayani dan yang dilayani atau konsumen agar tercipta suatu hubungan yang *balance* atau selaras dalam perusahaan tersebut.¹⁷

¹⁴ Hardiyansyah, *Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa* (Jakarta: Pustaka Utama, 2010), h.46

¹⁵ Nursodik, *Prinsip Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: Gramedia 2010) h.98

¹⁶ Parasuraman, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2001),

h.46

¹⁷ Zoeldhan, *Pengertian Pelayanan*, (Bandung, CV. Alfabet 2012) h.57

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Intinya dalam setiap pelayanan yang dilakukan sangat diperlukan adanya kehadiran empati terhadap segala hal didalamnya. Ketika konsumen membutuhkan pelayanan apapun dari perusahaan maka perusahaan memberikan suatu pelayanan yang sebaik-baiknya dengan berbagai prosedur yang ada. Sedangkan konsumen yang minta dilayani juga seharusnya memahami dan mengerti dengan berbagai kondisi yang ada di perusahaan dengan tidak memaksakan kehendak yang berlebihan sehingga tercipta hubungan yang saling mengerti antara perusahaan dengan konsumen. Untuk dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator yang diantaranya:¹⁸

- a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
- b. Petugas melayani dengan sikap ramah
- c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.
- c. Keandalan (*reliability*)

Dalam melayani konsumen sebaik-baiknya dan akhirnya bisa memberikan suatu kepuasan konsumen tak bisa terlepas dari kehandalan atau *reliability* dari perusahaan tersebut dalam menunjukkan kualitas terbaiknya sehingga konsumen merasa puas dan tidak merasa keliru telah menggunakan produk dari perusahaan tersebut. Sedangkan definisi kehandalan atau *reliability* itu sendiri menurut Parasuraman adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk-belur prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut.¹⁹

¹⁸ *Ibid.*, 47

¹⁹ Parasuraman, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2001),

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dimensi keandalan (*reliability*) dalam indikator kualitas pelayanan merupakan hal penting dan vital bagi perusahaan dalam menunjukkan kinerjanya karena kehandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi.²⁰ Banyak perusahaan yang berlomba-lomba memperbaiki dimensi kehandalan dalam kinerja mereka. Kehandalan yang dimaksud dapat meliputi bagaimana kualitas kinerja karyawan, kehandalan dalam menggunakan skill mereka saat melayani konsumen, dan sebagainya.

Keandalan atau *reliability* disini dapat dimisalkan pada perusahaan dealer mobil. Mereka menunjukkan kehandalan mereka dengan bagaimana kinerja perangkat perusahaan menunjukkan kualitas terbaiknya kepada konsumen, mulai dari bagaimana kehandalan para karyawannya menolah skill yang mereka mengenai mobil dan sebagainya. Dari situ konsumen akan merasa bahwa dealer mobil yang mereka kunjungi pantas dengan keprofesionalannya. Sama halnya ketika Zoeldhan mengatakan bahwa kehandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi. Kehandalan dalam pemberian pelayanan dapat terlihat dari kehandalan memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki, kehandalan dalam terampil menguasai bidang kerja yang diterapkan sesuai dengan skill yang mereka punya, kehandalan dalam penguasaan bidang kerja sesuai pengalaman kerja yang ditunjukkan dan kehandalan menggunakan teknologi kerja yang ada.²¹

Sedangkan Sunyoto menyatakan bahwa kehandalan dari suatu individu organisasi dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan untuk menghadapi gerak dinamika kerja yang terus bergulir menuntut kualitas layanan yang tinggi sesuai kehandalan individu pegawai dan dapat dilihat dari :²²

²⁰ Zoeldhan, *Pengertian Pelayanan*, (Bandung, CV. Alfabet 2012) h.60

²¹ Ibid., 64

²² Sunyoto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Rineka Cipta 2004) h.33

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Keandalan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan tingkat pengetahuan yang sesuai dengan uraian kerjanya.
2. Keandalan dalam memberikan pelayanan yang terampil yang sesuai dengan tingkat keterampilan kerja yang dimilikinya dalam menjalankan aktivitas pelayanan yang efisien dan efektif.
3. Keandalan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan pengalaman kerja yang dimilikinya, sehingga penguasaan tentang uraian kerja dapat dilakukan secara cepat, tepat, mudah dan berkualitas sesuai pengalamannya.
4. Keandalan dalam mengaplikasikan penguasaan teknologi untuk memperoleh pelayanan yang akurat dan memuaskan sesuai hasil output penggunaan teknologi yang ditunjukkan.

Inti dari keandalan atau *reliability* berdasarkan uraian teori diatas merupakan bentuk kualitas layanan dari keandalan dalam suatu organisasi dapat ditunjukkan dengan keandalan pemberi pelayanan sesuai dengan bentuk-bentuk karakteristik yang dimiliki oleh pegawai tersebut, sesuai dengan keberadaan organisasi tersebut sehingga mempengaruhi bentuk keualitas pelayanan dari perusahaan. Untuk dimensi keandalan (*Reliability*), terdiri atas indikator:²³

- a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
- c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
- d. Daya tanggap (*responsiveness*)

Meliputi kesigapan, kecepatan, penanganan keluhan pasien oleh para staff untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan tidak akan cenderung meningkat dari waktu ke waktu, perlu di ingat bahwa, harga

²³ Ibid., 40

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pada suatu waktu bisa dipersepsi berbeda antara satu pelanggan dan pelanggan yang lain.²⁴

Definisi daya tanggap menurut Tjiptono yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Tanggap disini dapat diartikan bagaimana bentuk respon perusahaan terhadap segala hal-hal yang berhubungan dengan konsumen. Respon yang dimaksud sebaik-baiknya cara perusahaan dalam menerima entah itu permintaan, keluhan, saran, kritik, complain, dan sebagainya atas produk atau bahkan pelayanan yang diterima oleh konsumen.²⁵

Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif.²⁶ Kegiatan melayani konsumen dengan sebaik-baiknya dalam sebuah organisasi atau perusahaan tidak sekedar tentang kehandalan perusahaan, tapi lebih ke yang bagaimana cara perusahaan menanggapi konsumen dalam bentuk apapun.

Ketika perusahaan menanggapi keluhan, saran atau permintaan yang dilayangkan konsumen dengan segera dan sebaik-baiknya maka respon positif juga akan ditunjukkan konsumen terhadap perusahaan. Dan *feedback* yang didapat perusahaan dapat dirasakan ketika konsumen tersebut entah mengkonsumsi produknya kembali atau bahkan banyak konsumen baru yang bisa jadi mendapatkan rekomendasi dari konsumen yang pernah menggunakan produk tersebut sebelumnya. Disini perusahaan dituntut untuk harus mengerti keinginan konsumen sebaik-baiknya, atau bahkan ketika ada konsumen yang kurang mengerti dengan prosedur yang diterapkan oleh perusahaan maka pihak yang memberikan pelayanan tersebut harus memberikan pengertian sebaik mungkin sehingga konsumen

²⁴ Ibid., h. 40

²⁵ Tjiptono, *Manajemen Pemasaran dan Analisa Prilaku Konsumen*, (Yogyakarta: BPEE

2003), h. 98

²⁶ Parasuraman, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2001), h.70

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dapat mengerti dan memaklumi atas segala peraturan atau prosedur yang diterapkan perusahaan.

Dimisalkan pada perusahaan dealer mobil saat mendapat keluhan dari konsumen karena suatu hal tertentu maka perusahaan harus memberikan pelayanan dengan menanggapi keluhan tersebut dan meresponnya sesuai dengan prosedur yang diterapkan oleh perusahaan. Namun apabila konsumen tersebut kurang mengerti dengan berbagai prosedur perusahaan maka tugas dari yang menanggapi keluhan tadi memberikan pengertian secara jelas dan bijaksana atau memberika alternative pilihan sehingga jangan sampai terkesan perusahaan mempersulit dengan berbagai peraturan yang mengada-ada dan keluhannya tidak ditanggapi selayaknya.

Suatu perusahaan harus menyadari betapa vitalnya kualitas pelayanan dengan daya tanggap yang baik terhadap konsumen, karena dengan bentuk daya tanggap yang sesuai dengan keinginan konsumen maka konsumen itu sendiri merasa bahwa ia dihargai dan dimengerti oleh perusahaan. Apabila pelayanan daya tanggap diberikan dengan baik atas penjelasan yang bijaksana, penjelasan yang mendetail, penjelasan yang membina, penjelasan yang mengarahkan dan yang bersifat membujuk, apabila hal tersebut secara jelas dimengerti oleh individu yang mendapat pelayanan, maka secara langsung pelayanan daya tanggap dianggap berhasil, dan ini menjadi suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja.²⁷ Maka dari itu butuh keseriusan dari perusahaan dalam menanggapi hal tersebut.

Margaretha mengungkapkan bahwa kualitas layanan daya tanggap adalah suatu bentuk pelayanan dalam memberikan penjelasan, agar orang yang diberi pelayanan tanggap dan menanggapi pelayanan yang diterima, sehingga diperlukan adanya unsur kualitas layanan daya tanggap sebagai berikut:²⁸

²⁷ Shadiqqin, *Pengukuran Tingkat Kepuasan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, (Yogyakarta: Rineka Cipta 2004) h.76

²⁸ Margaretha, *Kepuasan Pelanggan (Konsumer Satisfaction)*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2007) h.55

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Memberikan penjelasan secara bijaksana sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dihadapinya.
2. Memberikan penjelasan yang mendetail yaitu bentuk penjelasan yang substantif dengan persoalan pelayanan yang dihadapi, yang bersifat jelas, transparan, singkat dan dapat dipertanggung jawabkan.
3. Memberikan pembinaan atas bentuk-bentuk pelayanan yang dianggap masih kurang atau belum sesuai dengan syarat-syarat atau prosedur pelayanan yang ditunjukkan.
4. Mengarahkan setiap bentuk pelayanan dari individu yang dilayani untuk menyiapkan, melaksanakan dan mengikuti berbagai ketentuan pelayanan yang harus dipenuhi.
5. Membujuk orang yang dilayani apabila menghadapi suatu permasalahan yang dianggap bertentangan, berlawanan atau tidak sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku. Sehingga daya tanggap dalam suatu perusahaan harus benar-benar diperhatikan sehingga konsumen merasa begitu dihargai oleh perusahaan karena apabila konsumen sudah merasa nyaman dengan suatu pelayanan maka harga pun tidak begitu dimasalahkan.

Selanjutnya untuk dimensi *responsiveness* (respon/tanggapan), terdiri atas indikator:²⁹

- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
 - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
- e. Jaminan (*Assurance*)

Kualitas pelayanan dapat dinilai dari banyak faktor yang berhubungan, di mana kualitas pelayanan dapat dinilai dari persepsi

²⁹ Ibid., 50

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

konsumen dalam menikmati barang dan jasa yang ditawarkan kepada konsumen, sehingga yang di rasakan oleh konsumen adalah keinginan yang selalu terpenuhi dan harapan terhadap performa barang dan jasa yang ditawarkan oleh produsen dapat diterima. Agar sebuah pelayanan memungkinkan untuk menimbulkan kepuasan pelanggan maka dibutuhkan beberapa dimensi, adapun dimensi-dimensi tersebut yaitu: bukti fisik, keandalan, ketanggapan dan jaminan perhatian.

Dewasa ini pembahasan mengenai jaminan atau assurance begitu gencar di banyak kalangan tak terkecuali di bidang pemasaran. Perusahaan sekarang ini benar-benar memperhatikan assurance yang tak ingin hanya sebagai istilah saja tetapi juga merupakan salah satu bentuk dimensi dari kualitas pelayanan yang sasaran akhirnya berupa kepuasan konsumen atas produk dari perusahaan tersebut. Dalam artikel asuransi menyatakan bahwa di Indonesia selain istilah asuransi digunakan juga istilah pertanggungan, pemakaian kedua istilah tersebut tampaknya mengikuti istilah dalam bahasa

Belanda yaitu *assurantie* (asuransi) dan *verzekering* (petanggungan), karena memang asuransi berasal dari negeri Belanda.

Definisi *assurance* atau jaminan itu sendiri Menurut Abbas Salim mendefinisikan asuransi adalah kemauan untuk menetapkan kerugian-kerugian kecil (sedikit) yang sudah pasti sebagai pengganti/substitusi kerugian-kerugian besar yang belum terjadi. Sedangkan menurut pasal 246 Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD), *assurance* atau jaminan adalah suatu persetujuan, dimana penanggung kerugian diri kepada tertanggung, dengan mendapat premi, untuk mengganti kerugian karena kehilangan kerugian atau tidak diperolehnya suatu keuntungan yang diharapkan, yang dapat diderita karena peristiwa yang tidak diketahui lebih dahulu.³⁰

Arti *assurance* atau jaminan menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1992 : “Asuransi atau Pertanggungan adalah

³⁰ Abbas Salim, *Assuransi Pelayanan Publik*, (Jakarta: Persada Grafindo 2007) h.1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggung jawabkan”.

Istilah *assurance* menurut Darmawi dibagi dalam beberapa bidang, sedangkan dalam bidang pemasaran yaitu *assurance* atau jaminan adalah sebuah perusahaan yang usaha utamanya menerima/menjual jasa, pemindahan risiko dari pihak lain, dan memperoleh keuntungan dengan berbagi risiko (*sharing of risk*) di antara sejumlah besar nasabahnya. Banyak istilah *assurance* atau jaminan dengan berbagai prosedur yang dijadikan perusahaan sebagai acuan untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada konsumen seperti performa atau kinerja pelayanan karyawan dengan baik dan handal sehingga terbentuk rasa puas dari konsumen.³¹

Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap pegawai yang memiliki perilaku kepribadian (*personality behavior*) yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda pegawai yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan.³²

Berdasarkan uraian di atas dapat di contohkan pada suatu perusahaan dealer yang notabennya menawarkan banyak hal didalamnya yang salah satunya pada *showroom*. Perusahaan dealer tersebut mencoba bagaimana caranya agar konsumen merasa aman dan nyaman membeli produk dari dealer mobil tersebut dengan berbagai pelayanan yang

³¹ Darmawi, Manajemen Jasa, (Yogyakarta: BPEE, 2004) h. 32

³² Margaretha, *Kepuasan Pelanggan (Konsumer Satisfaction)*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2007) h.201

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

handal dan jaminan yang jelas tentang berbagai hal dalam perusahaan tersebut.

Assurance atau jaminan diatas meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahtamahan, perhatian, dan kesopanan member pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.³³

Sedangkan Zeithmal dan Bitner mengungkapkan bahwa dimensi *assurance* atau jaminan merupakan gabungan dari dimensi:³⁴

1. Kompetensi (*competence*) Adalah keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki para karyawan untuk melakukan pelayanan.
2. Kosopanan (*courtesy*) Adalah meliputi keramahan, sikap, perhatian para karyawan.
3. Kreadibilitas (*creadibility*) Adalah meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan, seperti reputasi, prestasi, dan sebagainya. Dari berbagai uraian diatas bahwa betapa pentingnya memperhatikan *assurance* atau jaminan dalam suatu perusahaan yang fungsinya untuk menumbuhkan rasa percaya akan berbagai hal atas produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut sehingga tercipta kualitas pelayanan yang diharapkan.

Untuk dimensi *Assurance* (Jaminan), juga terdiri atas beberapa indikator yang meliputi:³⁵

- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

³³ Zeithmal dkk, *Analisis Pengaruh Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*, (Jakarta: Grafindo, 2001). h. 78

³⁴ *Ibid.*, h. 109

³⁵ *Ibid.*, 51

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Kualitas pelayanan (*Service Quality*) merupakan konsep yang abstrak dan banyak mengandung hal-hal yang bersifat psikologis maupun factor. Beberapa pendekatan dilakukan untuk membuat konsep tersebut menjadi mudah untuk dibahas dan di analisa secara akademis, dan tentunya diwujudkan dalam usaha layanan.

Secara sederhana kualitas dapat diartikan sebagai produk yang bebas cacat, dengan kata kata lain, produk sesuai dengan standar (target sasaran atau persyaratan yang telah didefenisikan, diobservasi, dan diukur). Namun defenisi berbasis manufaktur ini kurang relevan untuk faktor jasa. Oleh sebab itu, pemahaman mengenai kualitas kemudian di perluas menjadi "*finess for use*" dan "*conformance to requirements*" kualitas mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat bagi pelanggan. Istilah nilai sering kali digunakan untuk mengacu pada kualitas *relative* suatu produk di kaitkan dengan harga produk.³⁶

Menurut Goetsch, kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.³⁷

Sedangkan menurut Parasuraman, yang di kutip oleh Lupiyoadi mendefenisikan yaitu: "seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas pelayanan yang mereka terima/proleh". Sementara menurut Rangkuti bahwa: "kualitas jasa didefenisikan sebagai penyampaian jasa yang akan melebihi tingkat kepentingan konsumen sebagai inti dari kualitas jasa."³⁸

Kualitas Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan mulai dari awal sampai akhir yang dilakukan oleh direktur tertinggi sampai karyawan terendah untuk memenuhi kebutuhan calon ataupun pengguna

³⁶ Dedi Adriana, dkk, *Pemasaran Strategik*, (Yogyakarta: ANDI, 2008) h. 67.

³⁷ Fandy Tjiptono, *Total Quality Manajement* (Yogyakarta: ANDI 2004), h.4.

³⁸ Parasuraman, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2001),

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

barang dan jasa yang ditangani.³⁹ Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan.⁴⁰

Salah satu model kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model ServQual (*Service Quality*) seperti dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry seperti yang dikutip oleh Lopiyoadi, dalam serangkaian penelitian mereka terhadap enam faktor jasa, reparasi, peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, sambungan telpon jarak jauh, perbankan ritel, dan pialang sekuritas. ServQual (*Service Quality*) dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata mereka terima (*Perceived Service*) dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan/di inginkan (*Expected Service*).

Pendekatan yang dilakukan, memandang kualitas pelayanan yang dipersepsikan pelanggan, Parasuraman, Zeinhaml dan Berry sebagaimana dikutip oleh Philip Kotler menyusun faktor-faktor utama yang menjadi penentu mutu pelayanan utama, mereka menemukan bahwa pada dasarnya konsumen menggunakan kriteria yang sama apapun jenis jasanya.⁴¹

- a. Akses: Jasa tersebut mudah didapatkan pada tempat-tempat, waktu yang tepat tanpa banyak menunggu
- b. Komunikasi: Jasa tersebut dijelaskan dengan tpat dalam bahasa konsumen.
- c. Kompetensi: Para pegawai memiliki keahlian dan pengetahuan yang diperlukan.

³⁹ Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan dalam Industry Jasa*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2009), h.41

⁴⁰ A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Askara, 2006) h.1

⁴¹ Philip Khotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, (Jakarta: Graha Persada, 2000), h. 240

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Kesopanan: Para pegawai harus ramah, cepat tanggap dan tenang.
- e. Kreadibilitas: Perusahaan dan pegawai dapat dipercaya dan mempunyai tempat dihati konsumen.
- f. Keandalan: Jasa yang diberikan secara konsisten dan tepat.
- g. Responsif: Pelayanan atau respon karyawan yang cepat dan kreatif terhadap permintaan atau permasalahan yang dihadapi konsumen.
- h. Keamanan: Jasa yang diberikan bebas dari bahaya, resiko dan keraguan.
- i. Bagian-bagian dari jasa yang membentuk fisik benar-benar mencerminkan kualitas jasa tersebut.
- j. Memahami konsumen: Karyawan benar-benar membuat usaha memahami kebutuhan konsumen dan memberikan perhatian secara individual.

Kualitas layanan yang dibentuk dari kesepuluh dimensi tersebut bisa di katakana sebagai “kualitas absolut” dalam arti, nilainya tidak tergantung dari harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diinginkan. Dari beberapa factor di atas kemudian oleh Parasuraman et al, menyimpulkan bahwa ada lima dimensi SERVQUAL (*Service Quality*) yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan⁴².

Ada delapan dimensi kualitas yang dikembangkan Garvin dan dapat digunakan sebagai kerangka perencanaan strategis dan analisis terutama untuk produk manufaktur, dimensi⁴³ yaitu:

- a. Kinerja karakteristik operasi pokok dari produk inti (*core product*) yang dibeli.
- b. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*) yaitu karakteristik sekunder dan pelengkap.
- c. Keandalan (*Reliability*) yaitu sangat kecil resiko terjadi mengalami kerusakan atau gagal dipakai (tidak dapat dipergunakannya suatu produk)

⁴² Fandy Tiptono, *Total Quality Manajemen*, (Yogyakarta: Andi, 2001), h. 14

⁴³ *Ibid*, h. 27-29

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Kesesuaian dan spesifikasi (*conformance to specifications*) yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar yang telah ditetapkan.
- e. Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama suatu produk tersebut dapat terus digunakan. (baik umur teknis maupun umur ekonomis).
- f. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, kemudahan untuk direparasi, serta penanganan keluhan yang memuaskan.
- g. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indra.
- h. Kualitas yang dipersepsikan (*Perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.⁴⁴

2. Pemandu Wisata (*tour leader*)

1. Pengertian *Tour Leader*

Dalam menunjang keberlangsungan kegiatan tour, setiap perusahaan biro perjalanan wisata membutuhkan peran seorang pemimpin perjalanan wisata (*tour leader*). *Tour leader* merupakan orang yang berada di jajaran terdepan yang mewakili perusahaan dalam memimpin perjalanan dan memenuhi kebutuhan wisatawan selama kegiatan wisata.

Hal ini diperkuat dengan pengertian *Tour Leader*, yang dikemukakan oleh Oka Yoeti pada bukunya "*Tours and Travel Management*". Dijelaskan bahwa *Tour Leader* adalah istilah bahasa asing yang terdiri dari dua suku kata yaitu, *Tour* adalah perjalanan keliling yang memakan waktu lebih dari 3 hari yang diselenggarakan oleh suatu Biro Perjalanan Wisata dengan acara peninjauan di beberapa titik tempat yang menarik. sedangkan *Leader* adalah pemimpin.⁴⁵

⁴⁴ Fandi Tjiptono, *Strategi Bisnis* (Yogyakarta: Andi, 2005), h. 38-39.

⁴⁵ Yoeti, Oka A, *Tours and Travel, Manajemen PT. Pradnya Paramita*, (Jakarta: 2006),

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Songshan Huang menyatakan bahwa keahlian dan kecakapan seorang *tour leader/guide* saat berinteraksi dengan para wisatawan atau konsumen yang menggunakan jasa tour disebut sebagai *tour leader/guide performance*. *Tour leader/guide performance* berasal dari *Service Performance* (SERVPERF).⁴⁶

SERVPERF merupakan alternatif pengukuran kualitas jasa yang diciptakan oleh Cronin dan Taylor pada tahun 1994. Pengukuran kualitas jasa ini tidak memasukkan ekspektasi kualitas pada model penelitiannya. Pengukuran kualitas jasa cukup dihitung berdasarkan *performance* jasa saat ini. Evaluasi kualitas jasa yang diterima ini dipengaruhi oleh adanya evaluasi jasa dimasa lalu dan kepuasan atau ketidakpuasan konsumen yang timbul ditempat jasa saat ini.

Songshan Huang menyatakan bahwa seorang *tour leader/guide* harus menguasai empat faktor yaitu *professional competence, interpersonal skills and organization, empathy* dan *problem solving*. *Tour leader performance* yang dilaksanakan oleh Marga Tour bertujuan untuk menciptakan persepsi kualitas jasa yang baik di dalam benak konsumen. Persepsi konsumen terhadap *tour leader performance* adalah penilaian yang dirasakan dan yang diterima konsumen terhadap keseluruhan interaksi dan kinerja seorang *tour leader* dalam pelaksanaan kegiatan tour. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap integritas perusahaan dan menciptakan kepuasan dan loyalitas konsumen dalam menggunakan jasa Marga Tour.⁴⁷ Hal ini diperkuat dengan pernyataan Alford dan Sherrell, bahwa *service performance* akan menjadi prediktor yang baik bagi kualitas jasa atau pelayanan.⁴⁸

Konsumen dapat menyikapi *service performance* melalui perilaku pasca pembelian (*post purchase behavior*). Perilaku setelah pembelian akan menimbulkan sikap puas atau tidak puas pada

⁴⁶ Songshan Huang, *Tour Guide Performance*, (Jakarta: Rineka Cipta 20105), h.5

⁴⁷ *Ibid.*, h.17

⁴⁸ Alford dan Sherrell, *Service Performance*, (Bandung:Pustaka Utama,1996) h.45

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

konsumen, maka kepuasan konsumen merupakan fungsi dari harapan pembeli atas produk atau jasa dengan kinerja yang dirasakan.⁴⁹

2. Syarat menjadi *Tour Leader*

Adapun syarat-syarat yang harus di penuhi untuk menjadi seorang

Tour Leader adalah sebagai berikut:⁵⁰

- a. Sehat fisik dan mental

Menjadi seorang *Tour Leader* tidak sesulit menjadi seorang pilot atau menjadi dokter kandungan. *Tour Leader* cukup sehat fisik dan mental, artinya *Tour Leader* dapat melakukan sesuatu seperti yang dilakukan seseorang yang normal dalam hidup sehari-hari. Yang penting pada saat perjalanan seorang *Tour Leader* jangan menjadi beban wisatawan. Tanpa *Tour Leader* perjalanan itu tidak akan memuaskan, jika *Tour Leader* dalam keadaan sakit, maka dari itu seorang *Tour Leader* harus memiliki kesahatan fisik maupun mental.

- b. Lancar berbahasa asing

Tour Leader harus mampu berbahasa asing, terutama bahasa Inggris yang digunakan hampir di seluruh dunia, dan juga bahasa Inggris adalah bahasa yang paling mudah dipelajari dibandingkan bahasa Belanda, Jerman, ataupun Jepang.

- c. Mudah bergaul dengan siapa saja

Seorang *Tour Leader* pastinya tidak mengetahui secara persis anggota yang dibawa. *Tour Leader* akan bertemu orang-orang yang tidak ubahnya seperti di suatu parade, juga bertemu dengan orang silih berganti, yang mana sifat orang-orang tersebut berbeda-beda, semua ingin di perhatikan, di dahulukan,

⁴⁹ Yohanes Sugiarto, *Pengaruh Tour Leader Terhadap Loyalitas Pelanggan*, (Yogyakarta: BPEE 2007), h.58

⁵⁰ Oka A. Yoeti, *Ekonomi Pariwisata: Introduksi, Informasi, dan Implementasi*, (Jakarta: Kompas, 2008). H. 87

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

juga ingin di istimewa. Maka dari itu sangat penting seorang *Tour Leader* mempunyai kemampuan yang mudah untuk bergaul.

d. Profesional

Seorang *Tour Leader* harus juga memiliki kompetensi kerja yang berkualitas, *Tour Leader* harus tau persis apa yang harus dilakukan dalam perjalanan wisata yang ia pimpin. Misalnya, salah seorang wisata mengalami kecelakaan maka seorang *Tour Leader* harus mengambil sebuah tindakan yang cepat dan tepat.

3. Tugas, Fungsi dan tanggung jawab *Tour Leader*

a. Tugas *Tour Leader*

Tugas pokok seorang *Tour Leader* pada dasarnya adalah menyelenggarakan perjalanan wisata (*tour*) bagi rombongan yang diserahkan penyelenggara kepadanya. Menurut Riyanto dalam pelaksanaannya, tugas-tugas tersebut dirincikan sebagai berikut:⁵¹

1. Dalam Bus (jika overland)

- a. Memimpin do'a dan memberikan *Greeting* sekaligus memperkenalkan BPW yang di percayakan mengantar para wisata tersebut.
- b. Memperkenalkan *Tour Leader* dan Crew bus (*Draiver dan Co Draiver*) sebagai sebuah tim yang selalu setia menemani perjalanan wisata tersebut.
- c. Menyampaikan fasilitas yang ada dalam bus dan fasilitas yang disediakan oleh BPW di dalam bus tersebut, seperti P3K, Softdrink, Audio visual, Reclenning Seat, TV, dll.
- d. Menyampaikan dan memberitahukan tentang jadwal perjalanan dan waktu tempuh tiap-tiap lokasi, atau tempat transit yang akan dikunjungi secara jelas, dapat di pahami oleh seluruh rombongan.

⁵¹ Bambang Riyanto, *Tugas dan Fungsi Tour Leader Biro Perjalan Haji dan Umrah*, (Yogyakarta: YBPFE UGM, 2011), h. 34-35.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Membantu peserta rombongan bila dalam perjalanan mengalami gangguan kesehatan seperti, mabuk darat, masuk angin, sakit kepala, dan lain-lain.
 - f. Mengingatkan kepada peserta rombongan untuk selalu menjaga barang-barang bawaannya dan membantu menempatkan dibagai dengan rapi.
 - g. Memberikan snack atau souvenir kepada semua anggota rombongan.
2. Restoran (rumah makan)
- a. Mengecek semua persiapan dan menu yang disajikan pada acara makan tersebut.
 - b. Menginformasikan kepada *chatring* bilamana ada menu yang kurang atau habis dalam hidangan tersebut.
 - c. Mempersilahkan makan kepada peserta *Tour* yang belum menikmati makan karena yang bersangkutan mempunyai kesibukan.
 - d. Bilamana makanan disajikan dengan *Box*, seorang *Tour Leader* bertugas membagikannya beserta minuman kepada masing-masing peserta.
 - e. Setelah selesai *Tour Leader* berkewajiban menignformasikan kepada rombongan untuk kembali ke bus melanjutkan perjalanan.
 - f. *Tour Leader* belum di perkenankan makan apabila semua rombongan makan.
3. Penginapan (Hotel)
- a. Memberi informasi kepada peserta mengenai tempat dan fasilitas yang disediakan.
 - b. *Tour Leader* membacakan nama-nama kelompok dalam satu kamar yang telah disusun oleh panitia.
 - c. Mengecek tiap-tiap kamar apakah seudah sesuai dengan kapasitas dan pembagian berdasarkan daftar nama.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Mengecek kondisi dan kebersihan kamar, perlengkapan tidur, kamar mandi dan lampu ruangan pada tiap-tiap kamar.
- e. Meneyediakan fasilitas tambahan sesuai dengan peserta yang telah di sepakati.

b. Fungsi *Tour Leader*

Menurut Yoeti seorang *Tour Leader* dalam suatu kegiatan berfungsi sebagai karyawan yang berperan dan bertindak atas nama *Tour Operator* dimana *Tour Leader* bekerja. Dalam melaksanakan fungsinya, *Tour Leader* diberi kuasa untuk mengambil kebijaksanaan dalam batas-batas tertentu, khususnya untuk penyelenggaraan perjalanan wisata (*tour*) yang menjadi tanggung jawabnya.

Fungsi seorang *Tour Leader* adalah mewakili *Tour Operator* dalam berhubungan dengan perusahaan yang menjadi mitra kerja *Tour Operator* seperti maskapai penerbangan, hotel dan resort, cafe dan restoran, pusat- pusat rekreasi, taman nasional, atau museum terkenal di luar negeri. Untuk melancarkan pekerjaannya, *Tour Leader* dibekali dengan seperangkat perlengkapan, mulai dari telepon genggam, sampai kamera untuk kepentingan dokumentasi perjalanan. Tidak cukup itu saja, namun ia juga di beri wewenang untuk mengeluarkan uang dalam jumlah tertentu demi kelancaran perjalanan wisata yang menjadi tanggung jawabnya.⁵²

c. Tanggung jawab *Tour Leader*

Pada umumnya ada beberapa tanggung jawab dari seorang *Tour Leader*, yang diantaranya:⁵³

1. Tanggung jawab utama

Tanggung jawab *Tour Leader* tidak lain adalah menyelenggarakan perjalanan bagi rombongan yang ditugaskan kepadanya, kelancaran perjalanan sesuai dengan rencana yang telah di susun dan di sepakati bersama oleh para rombongan. *Tour*

⁵² Tribuana Lestari, 2010. *Keputusan Menteri Perhubungan*. <http://tribuana2.blogspot.com>

⁵³ *Ibid.*, 34-35

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Leader sangat bertanggung jawab menyelenggarakan perjalanan wisata dari hari pertama sampai hari terakhir dengan kualitas penyelenggaraan yang di anggap prima. Suatu perjalanan akan menjadi prima apabila dalam perjalanan itu tidak terjadi keresahan dari anggota rombongan baik mengenai transportasi, akomodasi, hotel, makan, dan acara *Tour* secara keseluruhan.

2. Tanggung jawab laporan keuangan

Setiap seorang *Tour Leader* berangkat membawa rombongan, wisatawan *Tour Leader* dibekali sejumlah uang yang digunakan untuk keperluan rombongan sejak berangkat hingga kembali ke Kota, tentu saja semua pengeluaran yang dilakukan harus di dukung dengan bukti pengeluaran yang ada.

3. Tanggung jawab terhadap barang

Dalam semua perjalanan wisata, baik menggunakan pesawat, kereta api, kapal pesiar, maupun bus, serong terjadi kehilangan terhadap barang bawaan. Untuk mengatasi kejadian seperti ini, pada kesempatan pertama *Tour Leader* harus mencari tahu di mana dan kemana barang- barang tersebut berada. Dalam hal ini seorang *Tour Leader* harus bisa menenangkan anggota rombongan yang kehilangan tersebut, agar tidak menimbulkan kepanikan.

4. Tanggung jawab terhadap kecelakaan

Sering kali terdengar bahwa para rombongan wisatawan mengalami kecelakaan. Bila itu terjadi pada saat *Tour Leader* sedang bertugas di dalam maupun di luar negeri, maka kewajiban seorang *Tour Leader* adalah melakukan pertolongan, melaporkan kejadian ke kantor pusat, meminta bantuan *Tour Operator*, dan membuat laporan ke kantor pusat, apakah perjalanan tersebut dilanjutkan atau kembali pulang, dalam hal ini keputusan diambil alih sepenuhnya oleh seorang *Tour Leader*.

Pemerintah telah berupaya dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada calon jamaah haji namun yang paling penting adalah kesiapan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jamaah dalam melaksanakan ibadah haji baik kesiapan fisik, mental dan material serta kesiapan manasiknya. Dalam mengelola kegiatan-kegiatan pelayanan haji, kebijakan pemerintah mengenai pelayanan jamaah haji dengan didasarkan pada Undang-Undang No.13 Tahun 2008, suatu bentuk kegiatan melayani masyarakat dari pendaftaran hingga pemulangan jamaah haji kembali ke tanah air agar ibadah haji dapat telaksana dengan baik sehingga tujuan haji tercapai. Kegiatan pelayanan tersebut meliputi, Persyaratan, Pendaftaran, Paspor, menentukan rombongan, bimbingan haji, pemberangkatan dan pemulangan.

Standar pelayan merupakan ukuran yang telah ditentukan pemerintah sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam teori pelayanan, standar pelayanan prima setidaknya berisi tentang dasar hukum, persyaratan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk dan program pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan, pengawas intern, penanganan pengaduan, saran masukan dan jaminan pelayanan. Standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi, prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerimaan pelayanan termasuk pengaduan. waktu penyelesaian sejak ditetapkan saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk kepada pengaduan.⁵⁴

Biaya pelayanan biaya pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, produk pelayanan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik, sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik, pelayanan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tetap berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

⁵⁴ Fandy Tjiptono, Service Management (Yogyakarta: Andi, 2008), hlm 26 13



B. Kerangka Pemikiran

Kerangka pikir merupakan uraian ringkas tentang teori yang digunakan dan cara menggunakan tersebut dalam menjawab pertanyaan penelitian.⁵⁵ Untuk menjelaskan jalannya penelitian yang akan dilaksanakan, maka peneliti menyusun kerangka pikir mengenai konsepsi tahap-tahap penelitiannya secara teoritis. Dibuat berupa skema sederhana yang menggambarkan secara singkat proses pemecahan masalah yang di kemukakan dalam penelitian.

Berangkat dari teori mengenai kualitas pelayanan yang telah di paparkan di atas, maka kerangka berpikir yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan PT. Mandiri Tour dan Travel adalah sebagai berikut:

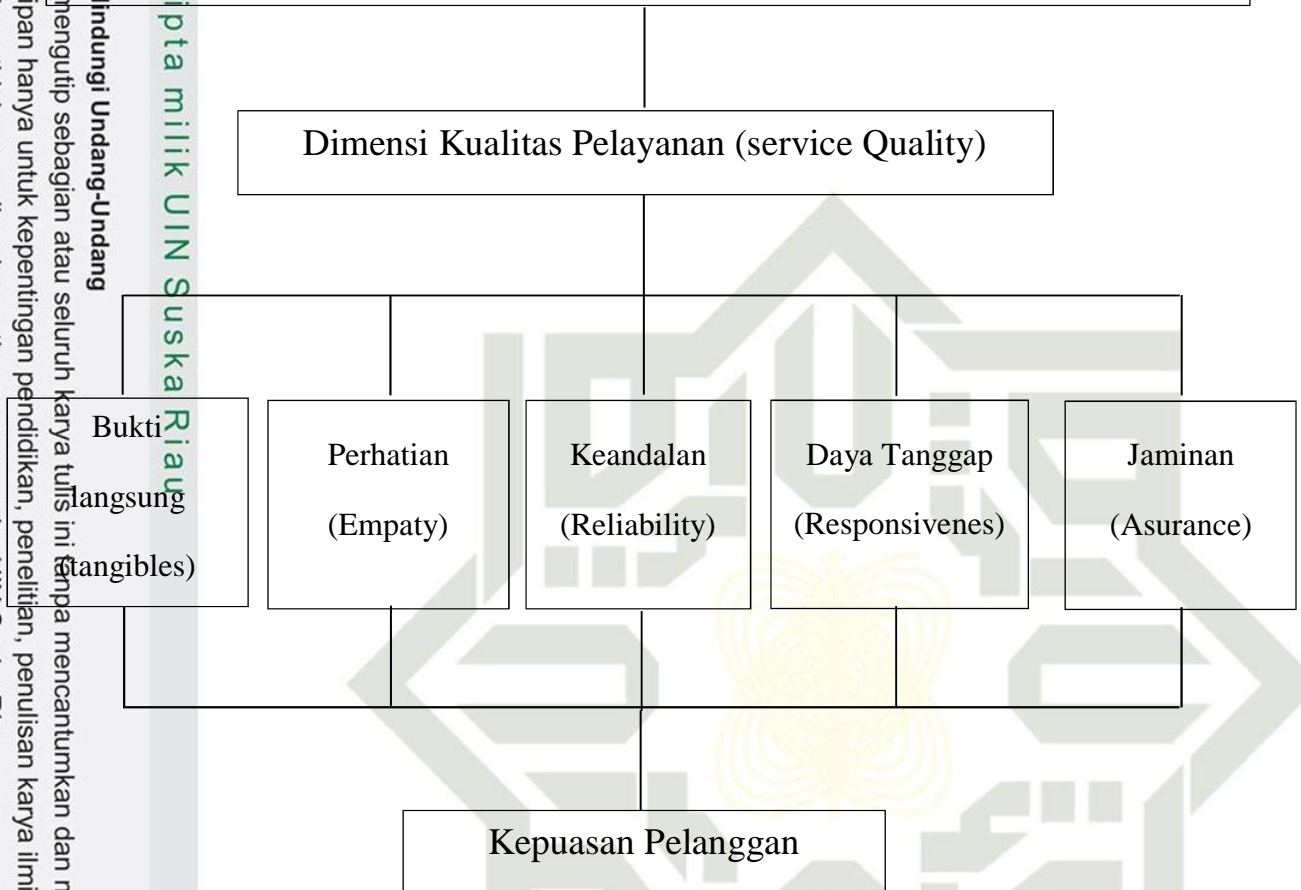
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

⁵⁵ Hasan Bisri, *Penuntun Penyusunan Rencana Penelitian dan Penulisan Skripsi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), h. 43.



Kualitas Pelayanan Karyawan Tour Leader PT. Mandiri Tour Leader dan Travel Kota Pekanbaru



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Metodologi Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran bagaimanakah implementasi kualitas pelayanan Tour Leader di PT. Mandiri Tour dan Travel Kota Pekanbaru. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yang mana proses memecahkan masalahnya di teliti dengan menggambarkan objek penelitian secara rinci.⁵⁶

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Mandiri Tour dan Travel, yang berada di Jl. Soekarno Hatta, Gg. Gemerlang 1 Kota Pekanbaru.

C. Sumber Data

1. Sumber data primer

Data primer, yaitu data yang langsung diperoleh dari data pertama di lokasi. Terkait dengan ini, data primer didapatkan melalui wawancara langsung dengan informan penelitian.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau melalui dokumen. Data sekunder di sini diperoleh dari observasi dan berbagai bentuk laporan- laporan atau buku pendukung serta dokumentasi tertulis yang terkait dengan permasalahan penelitian yang di teliti dan dikaji.⁵⁷

D. Informan Penelitian

Adapun informan penelitian ini adalah PT. Mandiri Tour dan Travel Kota Pekanbaru, yang meliputi, 1 orang pimpinan, 1 orang Tour leader, dan beberapa orang di bagian karyawan.

⁵⁶ Tohrin, Metode Penelitian Kualitatif (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012, h. 2

⁵⁷ Hadi Sutrisno, Metode Penelitian Research (Yogyakarta: UGM, 1991), h.136



E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang dilakukan untuk mengumpulkan data-data dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Observasi merupakan kegiatan yang dilakukan oleh penulis dalam melakukan penelitian dengan cara mencatat sistematis terhadap gejala-gejala atau fenomena yang di selidiki.⁵⁸ Penelitian ini penulis lakukan di PT. Mandiri Tour dan Travel Kota Pekanbaru.

2. Wawancara

Wawancara atau *Interview* adalah teknik yang tidak mudah digunakan. Tetapi jika mampu menggunakannya dengan baik, wawancara akan mampu memberi kita data yang sangat kaya. Wawancara adalah gabungan antara ilmu dan seni.⁵⁹ Dari wawancara ini peneliti dapat informasi yang lebih akurat dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada informan penelitian, terkait dengan tema penelitian

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mengumpulkan data dengan cara mengalir atau mengambil data-data catatan, dokumentasi, administrasi, yang sesuai dengan masalah yang diteliti. Dalam hal ini dokumentasi di peroleh melalui dokumen- dokumen atau arsip lembaga yang diteliti.⁶⁰ Dokumentasi ini di dapat dalam melakukan penelitian ini.

F. Validasi Data

Uji keabsahan data dalam penelitian, sering di tekankan pada uji validitas dan reabilitas. Dalam penelitian kualitatif, temuan atau data dapat dikatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang di laporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang di teliti.⁶¹ selanjutnya untuk menjaga keabsahan data dan hasil penelitian kualitatif, digunakan uji validitas data dengan

⁵⁸ Jalaludin Rahmat, *Metode Penelitian Komunikasi*, (Bandung: PT. Remaja, 2004) h. 83

⁵⁹ Prasetya Irawan, *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, untuk Ilmu-Ilmu Sosial*, h. 70.

⁶⁰ Nasution, *Metodologi Reseach Penelitian Ilmiah*, (Jakarta: Bumi Askara, 2003), h.143

⁶¹ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 119



menggunakan model triangulasi metode. Triangulasi metode dilakukan untuk pengecekan terhadap penggunaan metode pengumpulan data, apakah informasi yang di dapat dengan metode wawancara sama dengan metode observasi atau apakah hasil observasi sesuai dengan informasi yang di berikan ketika di wawancarai dan saat melihat dokumentasi yang ada.⁶²

G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain..⁶³

Teknik analisis data bertujuan untuk menganalisa data yang telah terkumpul dalam penelitian ini. Setelah data dari lapangan terkumpul dan tersusun secara sistematis, langkah selanjutnya penulis akan menganalisa data tersebut. Penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. yaitu, data yang di analisa dengan menggambarkan dan memaparkan beberapa fenomena-fenomena dengan kata-kata atau dengan kalimat, setelah itu data tersebut dianalisis untuk memperoleh kesimpulan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

⁶² Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2007), h. 257.

⁶³ Suharsimi dan Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h. 9.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM PT. MANDIRI TOUR DAN TRAVEL

A. Sejarah PT. Mandiri Tour dan Travel

PT. Mandiri Tour dan Travel awalnya bekerja dengan travel selama lebih kurang lima tahun dengan sepenuh hati dalam melayani jemaah dan penumpang yang bergabung dengan kami bahkan tidak tahu waktu supaya jemaah senang dan puas, namun karena segala tindakan dan keputusan tidak berpihak kepada kita maka terniat dalam hati untuk bisa berdiri sendiri supaya bisa bekerja total untuk menjadikan jemaah dan penumpang benar-benar terasa bahwa dia adalah yang bernak diurus dengan sebaik-baiknya. Alhamdulillah niat baik ini disampaikan Allah SWT, berdirilah PT. Mandiri Tour dan Travel pada hari Senin, Tanggal 19-12-2011, Jam 09.00 WIB di Pekanbaru yang didirikan Oleh H. Devi Aprianto, LC., M.Ag dengan motivasi melayani dan membantu semua tamu Allah SWT yang ingin menjalankan ibadah Haji dan Umrah. Semua pikiran dan tenaga akan dijual untuk membahagiakan dan menentramkan serta mengutamakan keselamatan jemaah.

Memilih nama Mandiri Tour dan Travel adalah karena PT. Mandiri telah membuka kelompok bimbingan manasik haji yang telah berjalan bertahun-tahun dan mempunyai jemaah yang tidak terhitung lagi, maka nama ini akan dikembangkan untuk membuka bidang biro perjalanan. Sebab banyak biro perjalanan yang hanya mengedepankan bisnis dibanding ibadah. PT. Mandiri Tour dan Travel didirikan dengan niat mengutamakan ibadah yang sesuai dengan sunnah Rasulullah SAW. Kami tahu bahwa akan bertanggung jawab kepada Allah SWT terhadap semua yang dilakukan oleh jemaah selama bergabung dengan kami untuk menjalankan ibadah kebaitullah. Oleh sebab itu kami ingin menjadikan PT. Mandiri Tour dan Travel pilihan para jemaah dan diridhoi Allah SWT.

B. Visi, Misi, dan Tujuan

1. Visi

“Lebih mengutamakan pelayanan yang maksimal Mengutamakan ibadah yang sesuai dengan sunnah Rasulullah saw”.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Misi

- a. Mengembalikan semua bentuk ibadah sesuai dengan sunnah Rasulullah saw
- b. Menjadikan jemaah menjadi mitra dalam segala hal
- c. Memberikan kenyamanan dalam hati jemaah dengan pelayanan yang maksimal
- d. Menyiapkan semua karyawan yang siap melayani jemaah
- e. Mengutamakan ukhuwah islamiyah, silaturahmi, ta'awanu 'alal birri wa taqwa.
- f. Menyediakan tiket pesawat domestik dan Internasional memberikan tiket termurah kepada konsumen

3. Tujuan

- a. Menjadikan jemaah seperti keluarga dalam menjalankan ibadah kebaitullah dengan jalan mempererat silaturahmi.
- b. Meluruskan kembali semua bentuk ibadah yang telah banyak kekeliruan yang dilakukan tanpa ada dalil. Dengan meninggalkan yang tidak dikerjakan nabi dan mengerjakan yang disunnahkan Nabi Muhammad saw.
- c. Tidak akan membebankan kepada jemaah selama PT. Mandiri Tour dan Travel bisa menanggulangnya.
- d. Mencarikan tiket yang termurah (Promo)
- e. Memberikan tiket sesuai dengan kemauan penumpang

C. Fasilitas PT. Mandiri Tour dan Travel

PT. Mandiri Tour dan Travel memberikan pelayanan kepada jemaah tidak lepas dari adanya fasilitas yang dimiliki oleh biro perjalanan wisata tersebut. Fasilitas ini digunakan untuk memudahkan pengoperasian pelayanan kepada jemaah. Fasilitas yang dimiliki biro perjalanan wisata bergantung dari besar kecilnya biro perjalanan wisata.

Adapun fasilitas yang dimiliki PT. Mandiri Tour dan Travel kota Pekanbaru saat ini adalah:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Komputer untuk *online* (reservasi) dan administrasi sebanyak 2 buah
2. wifi
3. Mesin faksimile 1 buah
4. Pesawat telepon sebanyak 3 buah (hunting)
5. Kalkulator 3 buah
6. Mobil operasional kantor 1 buah
7. Ruang kantor, meja, kursi tamu, rak buku, rak penyimpanan brosur, dan rak penyimpanan dokumen perjalanan.

D. Motto Kerja, Keistimewaan, Produk, Legal dokumen, Budaya perusahaan, Prinsip kerja

Motto

“Memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen dan Melaksanakan ibadah benar-benar sesuai dengan sunnah nabi Muhammad SAW”

Keistimewaan

1. Menjemput jemaah kerumah dan mengantarkan kembali kerumah masing-masing dengan selamat (jika dibutuhkan)
2. Menganut sistem FULL SERVICE semua bentuk perjalanan.
3. Menjadikan semua jemaah yang telah bergabung sebagai keluarga besar PT. Mandiri Cemerlang Wisata
4. Tidak membebaskan jemaah jika terjadi penambahan biaya dalam perjalanan yang telah ditentukan.
5. Memilih pembimbing yang telah berpengalaman dan berilmu serta peduli kepada jemaah.
6. Membantu penumpang di bandara jika diperlukan.

Produk

1. Paket Haji Khusus
2. Paket Umrah Reguler 12, 14, 17, 22 Hari
3. Paket Umrah Bulan Ramadhan
4. Paket Umrah Plus (Cairo, Turkey, Amman/Aqsha)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Voucher Hotel
6. Rental Kendaraan
7. Paket Tour Domestik dan Internasional
8. Tiket Pesawat Domestik dan Internasional

Legal dokumen

1. Akte Notaris , No.30 Tanggal 19 Desember 2011
2. Nama Perusahaan PT. Mandiri Cemerlang Wisata
3. Notaris Asep Sudrajat, SH, M.Kn
4. SK. Menkeh. RI No. AHU-06029. AH. 01. 01. Tahun 2012.
5. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata.
No.556/BUDPAR/IV.1/2012/TDUP-032 6. NPWP No. 03.214.548.4-216.000
6. SIUP/HO. NO. 018/BPT/II/2012
7. IZIN TEMPAT. NO.873/12/LBB/01/2012
8. Surat Keterangan Fiskal. No. 136/SKF/I/2012
9. DINAS Pemadam Kebakaran No. 663/SPAP/ DPK/ I/ 2012 11. TDP.
NO. 040117908994
10. ASITA, No: K.013/ASITA-R/III/201



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Budaya Perusahaan

PT. Mandiri Cemerlang Wisata langsung ke rumah jemaah bagi yang tidak bisa datang ke kantor dengan mengedepankan silaturahmi. Tidak membedakan jemaah yang tua dan muda. Membiasakan perjalanan sesuai dengan sunnah Rasul SAW.

Prinsip kerja

PT. Mandiri Cemerlang Wisata memegang teguh prinsip kerja: Sopan, Jujur, Amanah, Praktis, Obyektif, Profesional, Bertanggung jawab, Terbuka dan Kekeluargaan.

Profil PT. Mandiri Tour dan Travel

Nama Perusahaan : PT. Mandiri Tour dan

Travel Pimpinan : Hj. Asni Laily

Maulana, Lc., M.PdI

Alamat : Jln. Soekarno Hatta Gg. Cemerlang I No.

4 Labuh Baru Barat, Pekanbaru

Jam kerja : Senin – Jum'at 09.00

pagi – 17.00 sore Telepon & Fax : 0761-

61720

: 081270680044 (umrah dan haji)

: 0853-1866-0044

(tour wisata) Rekening Bank :

BSM

: An. PT. Mandiri Cemerlang Wisata

: No. 7-88888-000-8

: MANDIRI

: An. Devi Aprianto Nasir

: No. 108-00-1197-0291

: BNI

: An. Devi Aprianto Nasir

: No. 0346-30-88-30



F. Pengurus PT. Mandiri Tour dan Travel

1. Komisaris

| | |
|--------------------|--|
| Ketua Komisaris | : H. Devi Aprianto Nasir, Lc, M.Ag : Berpengalaman sebagai <i>Tour Leader</i> |
| Direktur Pelaksana | : Hj. Asni Laily Maulana, Lc., M.Pdi : 15 tahun dibidang Travel Agent |
| Marketing | : Nuradli, SE : 20 tahun berpengalaman dibidang Marketing |
| Accounting | : Septia Marisa Rahayu : Berpengalaman di bidang Accounting |

2. Susunan petugas

| | |
|---|-----------------------------|
| Pembimbing ibadah | : H. Jafar Sidik & H. |
| Suswoyo Syam Pembimbing kesehatan | : Hj. Ade |
| Herbayani & H. Ajeng Gracia Marketing manajer | : |
| H. Budi Susilo Lc, Mh.I | : |
| Cashier | : |
| Darmawan S.sos Ticketing | : |
| manajer | : |
| Sapri Albaini Administrasi | : |
| Suryadi | : |
| Tours | : Beni Febria |
| Travel dokumen | : Dedek Safitri |
| Sales | : Dedi Haryadi & Isma Laili |

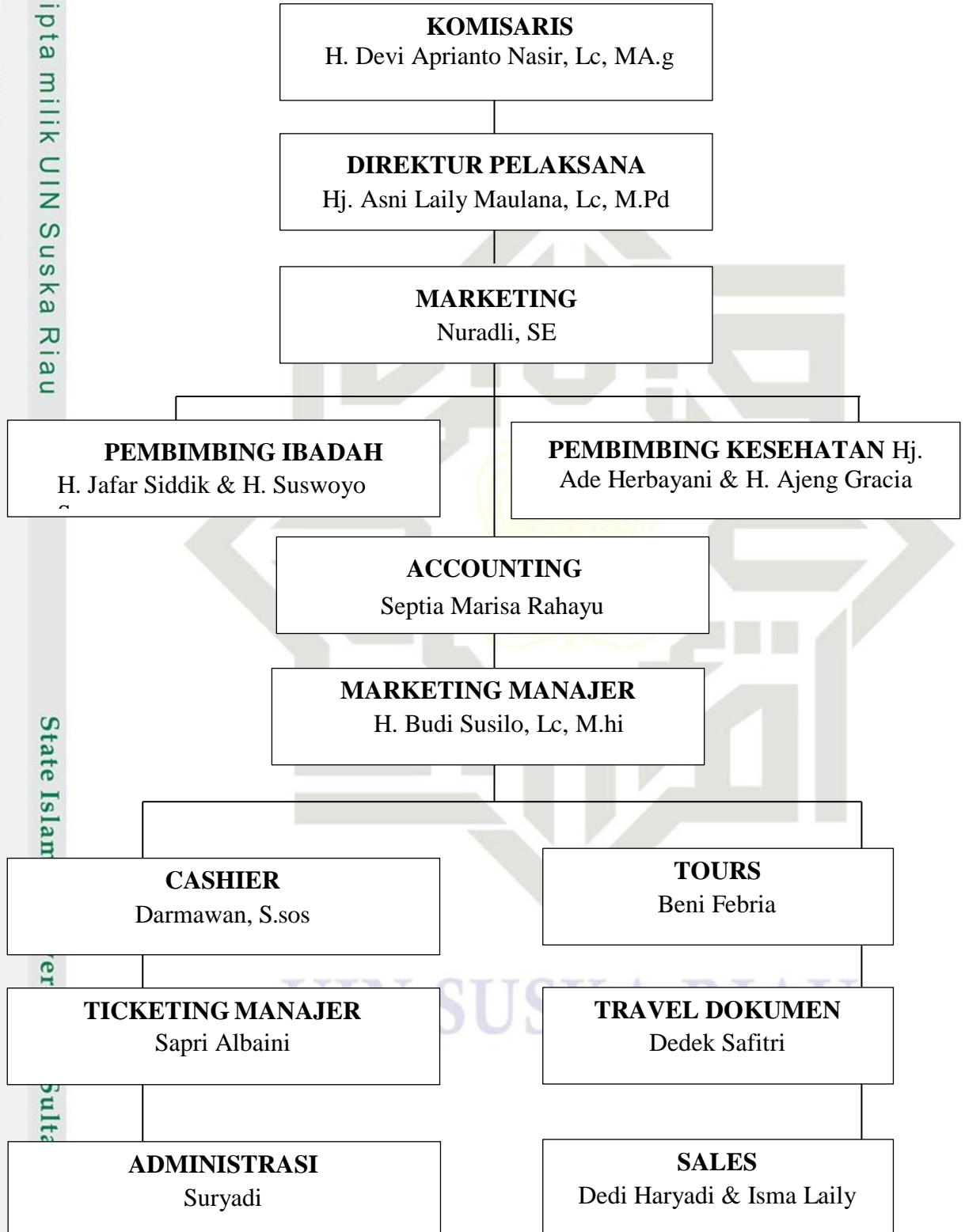
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Struktur Organisasi

Struktur Organisasi PT. Mandiri Tour dan Travel Kota Pekanbaru



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



H. Program Haji dan Umrah di PT. Mandiri Tour dan Travel

Memasarkan jasa penyelenggaraan ibadah haji dan umrah khusus kepada umat Islam yang mempunyai kemampuan secara fisik dan finansial. Sebelum keberangkatan jamaah akan di berikan bekal berupa manasik untuk umrah ataupun haji agar lebih mudah dan lancar pada waktu melaksanakan ibadah di tanah suci. Untuk menjaga ketenangan, ketertiban dan kekhusyukan ibadah maka setiap rombongan akan di dampingi oleh seorang *Tour Leader*, jadi jamaah akan selalu dibimbing sejak keberangkatan, sampai pulang ke tanah air.

Dalam melaksanakan kegiatannya PT. Mandiri Tour dan Travel produk – produk pilihan jamaah haji dan umrah yang ditawarkan dalam setiap paket, di bedakan atas waktu pemberangkatan. Harganyapun sewaktu – waktu dapat berubah sesuai dengan kebijakan pemerintah. Adapun paket perjalanan haji dan umrah yang di tawarkan PT. Mandiri Tour dan Travel adalah :

1. Program umrah reguler : kegiatan ibadah umrah pelaksanaannya dilakukan dengan harga sebagai berikut :
 - 10 Hari US\$ 1.800
 - 12 Hari US\$ 1.900
 - 17 Hari US\$ 2.100
2. Umrah ramadhan dan Umrah plus (sesuai dengan permintaan pelanggan)
3. Program Haji khusus : jamaah dalam melaksanakan ibadah haji selama 26 hari dan jamaah melaksanakan sholat arbain di masjid nabawi madinah arab saudi, Harga :
 - \$: 8.500 (DP \$ 5000)

Harga yang ditawarkan oleh PT. Mandiri Tour dan Travel tersebut sudah termasuk :

1. Akomodasi Hotel bintang 4
2. Makan 3x sehari menu Indonesia
3. Bus AC/TV Eksekutif
4. Tiket Pesawat & Airport Tax
5. Mukena/Jilbab dan Ihram

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Koper, Tas, Ikat Pinggang
7. 10 liter Air Zam-zam
8. Baju Seragam Batik
9. Buku Manasik dan doa
10. ID Card

Adapun jadwal keberangkatan haji dan umrah di PT. Mandiri Tour dan Travel adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1 Jadwal Keberangkatan Haji dan Umrah

| No | Tanggal | Bulan |
|----|---------|----------|
| 1 | 25 | Desember |
| 2 | 12 | Januari |
| 3 | 22 | Februari |
| 4 | 8 | Maret |
| 5 | 8 | April |
| 6 | 10 | Mei |
| 7 | 16 | Juni |

Sumber : Dokumen PT. Mandiri Tour dan Travel

Sedangkan persyaratan administrasi yang perlu dipersiapkan oleh calon jamaah haji dan umrah adalah sebagai berikut :

1. Paspor Asli dengan tiga kata
2. Foto copy KTP & KK
3. Surat Nikah asli (Bagi yang berangkat suami istri)
4. Akte Kelahiran+KK asli (Bagi Anak)
5. Pasfoto berwarna background putih, Wajah close up 80%, 4x6 (10 lembar)
6. KTP Asli bagi wanita diatas 45 Tahun

Akomodasi yang diberikan oleh PT. Mandiri Tour dan Travel kepada jamaah adalah :

1. BUS: Khooger Farouq Jamil
2. Hotel Makkah: (150 meter)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. NAWAZI AJYAD bintang 4/setaraf
4. Hotel Madinah: (5 meter)
5. Hotel ANSHAR GOLDEN bintang 4/setaraf

I. Program Pelayanan Lainnya

1. Ticketting, *Domestic* dan Internasional :

Melayani reservasi/pembelian ticket/domestic ke seluruh Indonesia dan Internasional, yang meliputi :

- a. Domestik : Garuda Indonesia, Air Asia
- b. Internasional : Seluruh maskapai penerbangan Internasional

2. *Domestic, inbound, outbound tour*

- a. *Domestic Tour*

Domestic tour yang dimaksud adalah perjalanan wisata dengan ruang lingkup masih di dalam suatu negara yang sama, contoh : (perjalanan wisata yang dilakukan dari Pekanbaru ke Jakarta). Jika dievaluasi secara global perjalanan maka bentuk perjalanan ini tidak banyak membawa dampak kepada negara yang bersangkutan karena perjalanan tersebut bersifat lokal atau masih berada di dalam negara itu sendiri.

- b. *Inbound Tour*

Inbound tour adalah perjalanan wisata yang dilakukan oleh wisatawan asing yang datang mengunjungi Indonesia, contoh : (wisatawan asing yang datang dari Belanda ke Indonesia) Dan PT. Mandiri Tour dan Travel menyediakan :

1. Hotel Reservasi dengan harga terjangkau untuk hotel bintang 4 atau bintang 5 untuk bisnis maupun berwisata. Paket Domestik dan Internasional untuk semua dimensi seluruh dunia, untuk pelayanan Tour inbound tour : Jakarta, Jawa, Bali, Lombok dan Medan.
2. Inbound Tour menyelenggarakan paket wisata di daerah tujuan wisata diseluruh dunia meliputi : Jakarta, Bali, Lombok, Yogyakarta dan Medan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. *Outbound tour*

Outbound tour adalah suatu perjalanan wisata yang dilakukan wisatawan asal Indonesia yang melakukan perjalanan ke luar negeri dan PT. Mandiri Tour dan Travel menyediakan :

1. Hotel/akomodasi : Melayani pemesanan kamar hotel di seluruh mancanegara dengan harga lebih rendah, meliputi hotel berbintang 5/4/3 dan non bintang untuk keperluan bisnis. Perjalanan wisata perorangan maupun group dan pertemuan konferensi.
2. Outbound menyelenggarakan paket wisata di daerah tujuan wisata di seluruh dunia meliputi : Asia, Australia, Amerika dan Eropa.
3. Transfortasi
Penyewaan bus dan rental mobil ketika berada di tanah suci maupun di tanah air.
4. Pelayanan antar dan penjemputan tamu-tamu di Bandara, membantu menyelesaikan pemeriksaan imigrasi, sehingga tamu yang hadir dapat menikmati perjalanan dengan baik.
5. Dokumen perjalanan
Salah satu pelayanan yang ditugaskan dalam dokumen PT. Mandiri Tour dan Travel menangani Visa ke semua negara dan penanganan Pasport dan bertanggung jawab atas mahrom dalam pemberangkatan haji dan umrah.

Sistem Manajemen PT. Mandiri Tour dan Travel

1. Sistem dan waktu reservasi
 - a. Reservasi dapat dilakukan melalui telepon, fakesimile, pada jam kerja langsung saat jam kerja PT. Mandiri Tour dan Travel, kepada petugas terkait sesuai dengan kebutuhan servisnya.
 - b. Untuk menjamin tersedianya seat pesawat terbang dan kamar hotel, diharapkan reservasi dilakukan lebih awal khususnya pada musim liburan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Pada kondisi mendesak di luar jam kerja, permintaan reservasi atau perubahan dapat menghubungi petugas yang ada.
2. Kondisi dan persyaratan mitra usaha
 - a. Perusahaan telah memiliki SIUP dan NPWP
 - b. Bank statement 3 (tiga) bulan terakhir
 - c. Surat jaminan perusahaan
 - d. Lokasi tempat usaha
3. Sistem pembayaran
 - a. Sistem pembayaran disesuaikan dengan kondisi yang ada kesepakatan kedua pihak yang akan dituangkan dalam surat perjanjian kerjasama.
 - b. *Refund* : Besarnya refund dan waktu penyelesaiannya disesuaikan dengan kondisi layanan dan jumlah yang telah dibayarkan dan peraturan dari pihak ketiga (bila ada) yang rinciannya akan dituangkan dalam surat perjanjian kerjasama.
4. Harga *attractive* dan *competitif* disesuaikan dengan kondisi perusahaan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah sebagai pengguna jasa travel haji dan umrah PT. Mandiri Tour dan Travel Kota Pekanbaru, berdasarkan uraian sebelumnya, pada hasil penelitian dan pembahasan ini, dapat ditarik kesimpulan dari lima dimensi yang meliputi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*, yaitu sebagai berikut :

Pertama; dimensi bukti fisik (*tangible*) yang mempunyai indikator penampilan, kenyamanan, kemudahan, dan penggunaan alat bantu sudah diterapkan dan kenyamanan tempat pelayanan juga sudah diterapkan sesuai dengan keinginan masyarakat. Hal ini terbukti dari hasil wawancara dengan pengguna jasa pelayanan PT. Mandiri Tour dan Travel tidak ada yang mengeluhkan layanan terkait indikator dalam dimensi *tangible*.

Kedua; dimensi perasaan (*emphaty*) yang mempunyai indicator mendahulukan kepentingan pengguna layanan, ramah, sopan, santun, tidak diskriminatif dan menghargai, sudah diterapkan, namun ada indicator yang belum sesuai dengan keinginan jamaah sepenuhnya yaitu indicator keramahan pelanggan dalam melayani pengguna layanan.

Ketiga; dimensi keandalan (*reliability*) yang indikatornya kecermatan, standart pelayanan yang jelas, kemampuan, keahlian menggunakan alat bantu pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara kepada pengguna layanan maka dapat disimpulkan bahwa indicator sudah berhasil diterapkan. Hal ini terbukti dari tidak adanya keluhan dari pengguna layanan terkait indikori dimensi keandalan.

Keempat; dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yang mempunyai indicator merespon cepat, tepat, cermat dan merepon keluhan jamaah. Dimensi ini sudah berhasil diterapkan. Karena tidak ada keluhan dari jamaah terkait indicator dalam dimensi (*responsiveness*).



Kelima; dimensi jaminan (*assurance*) yang mempunyai indikator jaminan kepastian biaya, kesehatan, konsumsi, penginapan, transportasi juga sudah diterapkan sesuai dengan kebutuhan jamaah. Hal ini terbukti dari tidak adanya keluhan jamaah terhadap layanan terkait indikator dalam dimensi *assurance*.

B. Saran

Guna melengkapi hasil penelitian ini, maka penulis mencoba memberikan saran-saran kepada perusahaan, peneliti selanjutnya membahas mengenai kualitas pelayanan karyawan di PT. Mandiri Tour dan Travel Kota Pekanbaru, yaitu sebagai berikut :

1. Karyawan PT. Mandiri Tour dan Travel Kota Pekanbaru sebaiknya saling mengingatkan arti pentingnya keramahan terhadap jamaah dalam proses pelayanan agar pengguna layanan mendapat kepuasan penuh terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti atau melanjutkan penelitian ini disarankan untuk dapat terus melanjutkan penelitian ini dengan mencari variabel-variabel lainnya yang mempengaruhi kepuasan jamaah haji dan umrah pada PT. Mandiri Tour dan Travel Kota Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

- A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Askara, 2006)
- Abbas Salim, *Assuransi Pelayanan Publik*, (Jakarta: Persada Grafindo 2007)
- Agus Dwiyanto, *Pelayanan Publik*, (Bandung: Salemba, 2005)
- Alford dan Sherrell, *Service Performance*, (Bandung: Pustaka Utama, 1996)
- Arisuatha, *Indeks Persepsi Kerja*, (Jakarta: Alfabeta, 2005)
- Aryanto, *Destinasi Pariwisata*, (Jakarta: Ghali Indonesia, 2004)
- Bambang Riyanto, *Tugas dan Fungsi Tour Leader Biro Perjalanan Haji dan Umrah*, (Yogyakarta: YBPFE UGM, 2011)
- Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2007)
- Darmawi, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: BPPE, 2004)
- Dedi Adriana, dkk, *Pemasaran Strategik*, (Yogyakarta: ANDI, 2008)
- Dermawan Wibisono, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta, Erlangga: 2006)
- Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan dalam Industry Jasa*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2009)
- Fandi Tjiptono, *Strategi Bisnis* (Yogyakarta: Andi, 2005)
- Fandy Tiptono, *Total Quality Manajemen*, (Yogyakarta: Andi, 2001)
- Fandy Tjiptono, *Service Management* (Yogyakarta: Andi, 2008)
- Fandy Tjiptono, *Total Quality Manajemen* (Yogyakarta: ANDI 2004)
- Gerson, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PPM, 2004)
- Gomes, *Manajemen sumber daya manusia, Yogyakarta, graha Ilmu*, (Bandung, Graha Media 2004)
- Hadi Sutrisno, *Metode Penelitian Research* (Yogyakarta: UGM, 1991)
- Harjiansyah “Kualitas Pelayanan Publik” (Yogyakarta : Gava Media, 2001)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hardiyansyah, *Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa* (Jakarta: Pustaka Utama, 2010)
- Hasan Bisri, *Penuntun Penyusunan Rencana Penelitian dan Penulisan Skripsi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), h. 43.
- Jalaludin Rahmat, *Metode Penelitian Komunikasi*, (Bandung: PT. Remaja, 2004)
- Kasim, *Etika Costumer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2005)
- Lupiyoadi, *Manajemen pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006)
- Mahsun, *Performance dan Planning Perusahaan*, (Jakarta, BPEE, 2010)
- Margaretha, *Kepuasan Pelanggan (Konsumer Satisfaction)*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2007)
- Margaretha, *Kepuasan Pelanggan (Konsumer Satisfaction)*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2007)
- Mathis dan Jacksen, *Kinerja Karyawan Perusahaan Jasa*, (Jakarta, Pustaka, 2008)
- Muhammad Safi'i Antonio, *Ekonomi Of Haji : Dinamika Perspektif Haji di Indonesia*, (Jakarta: Direktorat Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2008)
- Nasution, *Metodologi Reseach Penelitian Ilmiah*, (Jakarta: Bumi Askara, 2003)
- Nursodik, *Prinsip Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: Gramedia 2010)
- Oka A. Yoeti, *Ekonomi Pariwisata: Introduksi, Informasi, dan Implementasi*, (Jakarta: Kompas, 2008)
- Parasuraman, *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*, (Jakarta Salemba Empat, 2001)
- Parasuraman, Y.A Zeithami, Leonard L Berry. 1998. Servqual: "Multi- Item Scale For Measuring Consumen Perseption Of Service Quality: Jurnal Retailing. "Vol 164, No. 1
- Philip Khotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, (Jakarta: Graha Persada, 2000)
- Prasetya Irawan, *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, untuk Ilmu-Ilmu Sosial*
- Rahminto "Manajemen Pelayanan" (Yogyakarta : Pustaka Pelajar 2007)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Sedarmayanti, *Kualitas Kinerja*, (Jakarta, Pustaka Media, 2009)
- Shadiqqin, *Pengukuran Tingkat Kepuasan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, (Yogyakarta: Rineka Cipta 2004)
- Songshan Huang, *Tour Guide Performance*, (Jakarta: Rineka Cipta 20105)
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014)
- Suharsimi dan Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006)
- Sulistiyani, *kinerja karyawan dalam proses pelayanan* (Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2009)
- Sunyoto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Rineka Cipta 2004)
- Tika, *Fungsi Kualitas Kinerja*, (Yogyakarta, BPEE 2011)
- Tjiptono, *Manajemen Pemasaran dan Analisa Prilaku Konsumen*, (Yogyakarta: BPEE 2007)
- Tohrin, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012)
- Tribuana Lestari, 2010. *Keputusan Mentri Perhubungan*.
<http://tribuana2.blogspot.com>
- Ulung, *Wisata Ziarah, 90 Destinasi Wisata Ziarah dan Sejarah di Jogja, Solo, Magelang, Semarang, dan Cirebon*, (Depok: CV. Persada, 2013)
- Widalmawati, *Pengaruh Persepsi dimensi kualitas Pelayanan Terhadap Nilai-Nilai Pembelian Uang*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis. No. 3 Jilid. 10 2005
- Yoeti, Oka A, *Tours and Travel, Manajemen PT. Pradnya Paramita*, (Jakarta: 2006)
- Yohanes Sugiarto, *Pengaruh Tour Leader Terhadap Loyalitas Pelanggan*, (Yogyakarta: BPEE 2007),
- Zetmal dkk, *Analisis Pengaruh Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*, (Jakarta: Grafindo, 2001)
- Zoeldhan, *Pengertian Pelayanan*, (Bandung, CV. Alfabet 2012)
- Zoeldhan, *Pengertian Pelayanan*, (Bandung, CV. Alfabet 2012)
- Zoeldhan, *Pengertian Pelayanan*, (Bandung, CV. Alfabet)

DOKUMENTASI

© Hak cip

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



if Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





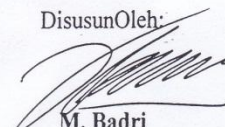
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Persetujuan Pembimbing

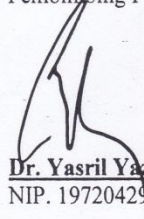
**KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN TOUR LEADER UMRAH
DI PT. MANDIRI TOUR DAN TRAVEL KOTA PEKANBARU**

Disusun Oleh:

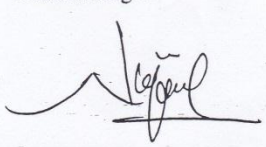

M. Badri
NIM. 11444104555

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal 26 September 2018:

Pembimbing I

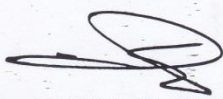

Dr. Yasril Yazid, MIS
NIP. 19720429 200501 1 004

Pembimbing II


Nurjanis, S.Ag, MA
NIP. 19690927 200901 2 003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah


Imron Rosidi, S. Pd., M. A., Ph. D
NIP.19811118 200901 1 006



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pekanbaru, 26 September 2018

Hal : *Naskah Riset Proposal*

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Di

Tempat

Assalamu 'alaikum Warohmatullahi Wabarakatuh.

Dengan hormat,

Selain membaca, menulis dan memberi petunjuk serta mengadakan perubahan seperlunya, maka kami selaku Dosen Pembimbing menyetujui bahwa riset proposal saudara dengan judul **"KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN TOUR LEADER UMRAH DI PT. MANDIRI TOUR DAN TRAVEL KOTA PEKANBARU"** untuk diajukan pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian surat ini dibuat, atas perhatian bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Mengetahui,

Pembimbing I

Dr. Yasril Yazid, MHS
NIP. 19720429 200501 1 004

Pembimbing II

Nurjanis, S.Ag, MA
NIP. 19690927 200901 2 003



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/4033/2018
Lampiran : 1 berkas
Hal : Penunjukan Pembimbing
a.n. M. Badri

Pekanbaru, 19 Dzulqaidah 1439 H
01 Agustus 2018 M

Kepada Yth,
1. Sdra. Dr.Yasril Yazid, MIS
2. Sdra. Nurjanis, MA

Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Suska Riau

Assalamu'alaikum wr. wb.,
Dengan hormat,

Berdasarkan hasil musyawarah Pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi tentang penentuan judul Skripsi dan pembimbing mahasiswa bernama **M. Badri** NIM 11444104555 Dengan judul "**Kualitas Pelayanan Karyawan Tour Leader Umrah di PT. Mandiri Tour dan Travel Kota Pekanbaru**"(sinopsis terlampir), maka kami harapkan kesediaan Saudara menjadi pembimbing penulisan Skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Bimbingan yang Saudara berikan meliputi :

1. Materi / Isi Skripsi
2. Metodologi Penelitian

Kami tambahan bahwa Saudara dapat mengarahkan atau mengubah judul di atas bersama mahasiswa bersangkutan, sejauh tidak mengubah tema atau masalah pokoknya. Kami harapkan juga bimbingan tersebut dapat selesai dalam waktu paling lama 6 (enam) bulan.

Atas kesediaan dan perhatian Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam
Dekan,

Dr. Nurdin, MA
NIP. 19660620 200604 1 015

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PT. Mandiri Cemerlang Wisata

MANDIRI Tour & Travel

Melayani: TIKET PESAWAT, TOUR/WISATA, UMHRAH & HAJI KHUSUS, PERLENGKAPAN HAJI, PENGURUSAN PASPOR, dan lain-lain

SURAT KETERANGAN

Nomor : 001/MCW 0.1/X/2019

Berdasarkan Rekomendasi Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, Nomor : 503/DPMPSTSP/NON IZIN-RISET/23753 Tanggal 27 Juni 2019 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Riset dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skripsi, Mahasiswa atau Peneliti dibawah ini :

Nama : **M. BADRI**
NIM : 11444104555
Jurusan : MANAJEMEN DAKWAH
Jenjang : S1
Judul Penelitian : **KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN TOUR LEADER UMHRAH DI PT. MANDIRI TOUR & TRAVEL KOTA PEKANBARU**
Lokasi Penelitian : PT. MANDIRI TOUR & TRAVEL KOTA PEKANBARU

Surat keterangan ini dibuat untuk menjelaskan bahwa nama tersebut di atas benar telah Melakukan Kegiatan Riset dan Pengumpulan Data untuk Bahan Skripsi di PT. Mandiri Tour & Travel Kota Pekanbaru. Demikian Surat Keterangan ini di berikan, agar dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 12 Oktober 2019

Pimpinan PT. Mandiri Tour & Travel


Hi. Asni Laily Maulana, Lc. M.Pdi

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negri Riau di Pekanbaru
2. Yang Bersangkutan
3. Arsip

Jln. Soekarno Hatta/ Arengka Gg. Cemerlang I No. 4 (Depan Polsek Payung Sekaki) Labuh Baru Barat, Pekanbaru, Telp./ Fax. 0761-61720
HP. 0853-5502-5333 (UMHRAH/HAJI), 0853-1868-0044 (TIKET PESAWAT), 0853-1866-0044 (TOUR/WISATA) PIN BB: 28050B6C

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU
 Email : dpmptsp@riau.go.id Kode Pos : 28126

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/23735
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/1650/2019 Tanggal 1 Maret 2019**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

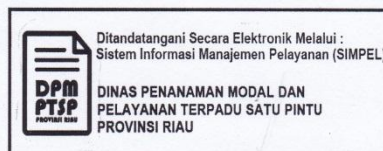
- | | |
|----------------------|---|
| 1. Nama | : M. BADRI |
| 2. NIM / KTP | : 11444104555 |
| 3. Program Studi | : MANAJEMEN DAKWAH |
| 4. Jenjang | : S1 |
| 5. Alamat | : PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN TOUR LEADER UMRAH DI PT. MANDIRI TOUR & TRAVEL KOTA PEKANBARU |
| 7. Lokasi Penelitian | : PT. MANDIRI TOUR & TRAVEL KOTA PEKANBARU |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 27 Juni 2019



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Pimpinan PT. Mandiri Tour & Travel Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
- ④ Yang Bersangkutan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

RIWAYAT HIDUP PENULIS



Muhammad Badri lahir di Kualo, kec, Kubu, Kab. Rokan Hilir, Provinsi Riau pada tanggal 15 April 1996 dari pasangan suami istri Bapak Azwar, S.pdi dan Nurbaiti Jamel. Penulis merupakan anak pertama dari lima bersaudara. Pendidikan yang telah ditempuh oleh penulis yaitu SDN 009

Kubu Babussalam masuk pada tahun 2003 dan lulus tahun 2009, lalu melanjutkan sekolah di MTS Kubu lulus tahun 2012, SMAN 1 Kubu tahun 2014, kemudian penulis melanjutkan study ke Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA RIAU) Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi jurusan Manajemen Dakwah pada tahun 2015 dan menyelesaikan study tepatnya pada tanggal 23 Oktober 2020 dan dinyatakan lulus dan berhak menyandang gelar sarjana pendidikan (S.Sos).

UIN SUSKA RIAU